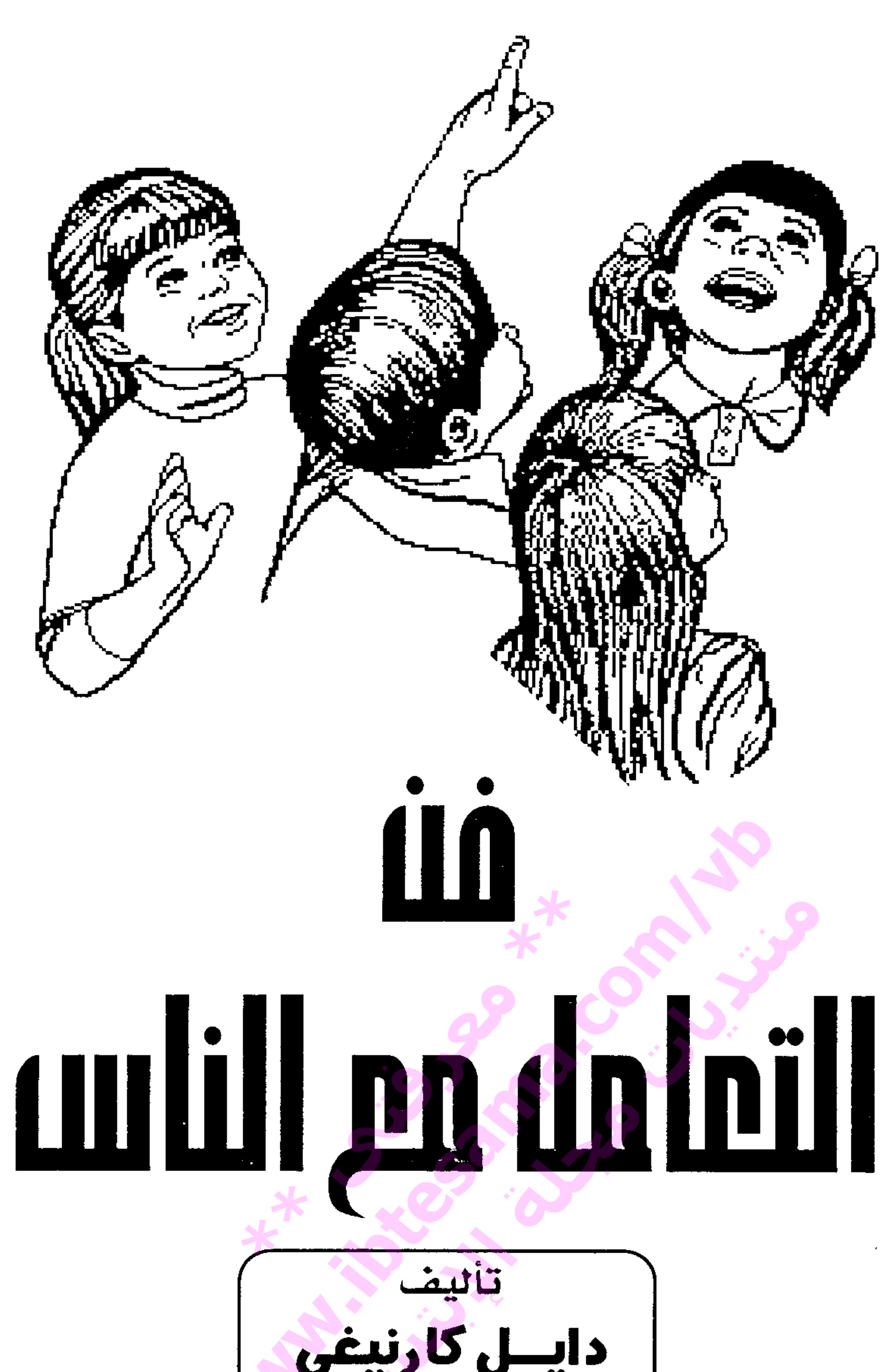
دايل كارنيغي

فن التعامل مع الناس

مكتبة جزيرة الورد



فن التعامل مع الناس

تأليف
دايـــل كارنيغى

الناشـــر
مكتبة جزيرة الورد
ميدان حليم خلف بنك فيصل الرئيسى شارع ٢٦ يوليو من ميدان الأوبرا
٠١٠٠١٠٤١١٥ ــ ٠١٠٠٠٤٠٤٦

بطاقة فهرسة

مكتبة جزيرة الورد

• اسم الكتاب : فن التعامل مع الناس

• المؤلف : دايل كارنيغي

• رقم الإيداع: ١٤٥٠٨/ ٢٠١٠

الطبعة الأولى ٢٠١٠م



القاهرة : ٤ ميدان حليم خلف بنك فيصل
شارع ٢٦ يوليو من ميدان الأوبرات : ٠١٠٠٠٠٤٠٤٦ ـ ٢٧٨٧٧٥٧٤
www.gwbook.net
E-mail:tokoboko_5@yahoo.com

مقدمة



إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور إنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادى له، وأشهد أنَّ لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أنَّ محمد عبده ورسوله.

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تُقَاتِهِ وَلا تَمُوتُنَّ إِلاَّ وَأَنتُم مُّسْلِمُونَ (١٠٢) ﴾[آل عمران: ١٠٢].

﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيراً وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا (١) ﴾[النساء: ١].

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلاً سَدِيداً (٧٠) يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَن يُطِعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا (٧١) ﴾[الأحزاب: ٧٠, ٧١].

أما بعد:

فهذا الكتاب «**فن التعامل مع الناس**» الذى مصدره القرآن الكريم الذى غيَّر الأرض الصحراء إلى حضارة فى جميع أركان العالم، شرقه وغربه، قال تعالى: ﴿ **وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلإِنسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا** (٥٣) ﴾[الإسراء: ٥٣].

وقال تعالى: ﴿ **ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ السَّيِّئَةَ نَحْنُ أَعْلَمُ بِمَا يَصِفُونَ** (٩٦) ﴾[المؤمنون: ٩٦].

قال الطبرى: إنَّ الله يأمرك يامحمد بالخلَّة التى هى أحسن، وذلك الأغضاء والصفح عن جهة المشركين والصبر على أذاهم، وذلك أمره إيَّاه قيل أمره بحربهم، وعلمنا الله تعالى التعامل مع الناس بالحسنى، وشدَّد على الأمانة، قال تعالى: ﴿ **وَلا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلاَّ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولاً** (٣٤) ﴾[الإسراء: ٣٤].

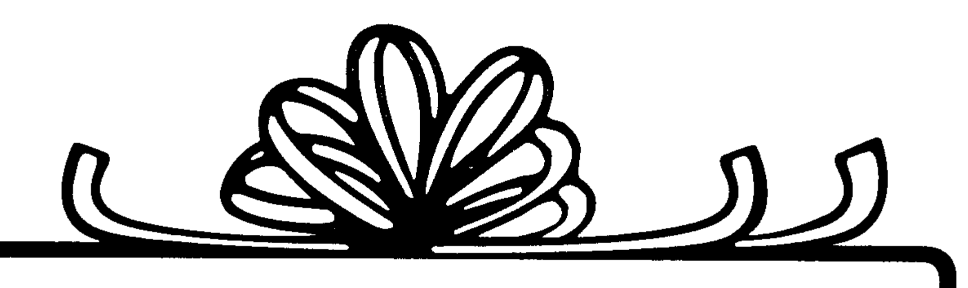
والأمانة فى مال اليتيم ألاَّ نقربها بأكل، إسرافًا وبداراً أن يكبروا، ولكن أقربوه بالفعلة التى هى أحسن، والخلَّة التى هى أجمل، وذلك أن تتصرفوا فيه له بالتثمير والإصلاح والحيطة، قال قتادة: لما نزلت هذه الآية، اشتد ذلك على أصحاب رسول الله ﷺ، فكانوا لا يخالطونهم فى طعام أو أكل ولا غيره، فأنزل الله تعالى هذه الآية ﴿ **وَإِن تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ** ﴾[البقر: ٢٢٠]. فكانت هذه لهم

فيها رخصة.

وفى الآية الكريمة أدب التعامل مع الناس ومنهم الأيتام، فتعلمنا الوفاء بالعهد، والوفاء بالعقد الذى نتعاقده بالصلح بين أهل الحرب والإسلام، وفيما بيننا أيضًا، وفى البيوع والأشربة والإجارات، وغير ذلك من العقود.

وصلى اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

كامل عويضة
مصر . المنصورة. عزبة الشال



البـــاب الأول

الأسس الرئيسية

فى معاملة الناس


الفصل الأول
لا تتعجل فى
محاسبة الناس

لا تتعجل فى محاسبة الناس

فى السابع من شهر مايو سنة ١٩٣١، وفى مدينة نيويورك تم القبض على « كرولى ذى المسدسين » القاتل الطاغية الذى لم تشهد المدينة مثله فى العنف والإجرام، هذا السفاح الذى لم يشرب الخمر أو يدخن مطلقاً.

فى نهار ذلك اليوم، قام مئات من رجال الشرطة بحصار منزل صديقته، وحاولوا إجلاءه عن المنزل باستخدام الغازات المسيلة للدموع، فلم تفلح هذه الطريقة، فما كان إلا أن صعدوا بمدافعهم الرشاشة إلى المنازل المجاورة، وتحت نيران المدافع تم القبض على كرولى، حيث صرح رئيس الشرطة أن هذا السفاح من أخطر العتاة الذين عرفتهم مدينة نيويورك، لقد كان يقتل لمجرد رميه بريشة.

ولكن.. فيما كان هذا السفاح يفكر لحظة القبض عليه؟

بينما كان رجال الشرطة منشغلين فى حصار المنزل الذى اختبأ فيه كرولى، كان هو منكباً على كتابة رسالة موجهة « إلى من يهمه الأمر » قال فيها: « إن بين ضلوعى قلباً حزيناً ولكنه ينبض بالرحمة، قلباً لا يحمل حقداً لأحد ولا يضمر أذى لأحد ».

وقد حكم على كرولى بالموت بالكرسى الكهربائى.

وحين جىء به إلى غرفة تنفيذ الحكم فى سجن سنج سنج، لم يقل:

هذا هو عقاب المجتمع على ما اقترفت يداى، وإنما قال: هذا هو جزائى لقاء دفاعى عن نفسى!

نقصد من وراء هذه القصة أن كرولى لم يلم نفسه أبداً بل كان يحاول مصالحتها حتى فى أحلك الأوقات.. لكن هل كان كرولى يختلف فى ذلك عن بقية القتلة والسفاحين؟

قبل أن تجيب تمعن جيداً فى هذه الكلمات:

«لقد أمضيت كل حياتى فى إسعاد الناس ومساعدتهم لقضاء أوقات فراغهم فى سعادة، فكان ثوابى على هذا سعى رجال الشرطة ورائى لاعتقالى وسفك دمائى».

هل تصدق أن قائل هذه الكلمات «آل كابونى» زعيم العصابة الأخطر فى تاريخ شيكاغو.

فهو أيضاً لم يلم نفسه أبداً على جرائمه.. اعتبر نفسه مصلحاً اجتماعيّاً ووجه اللوم إلى الناس لأنهم لم يفهموا ولم يحسنوا معرفته جيداً.

أما «شولتيز الهولندى» وهو أحد أشهر مجرمى مدينة نيويورك، فقد صرح يوماً عبر الصحف قائلاً إنه مؤمن بكونه مصلحاً اجتماعيّاً.

وذكر أنه راسل «لويس» حاكم سجن «سنج سنج» وكانت مراسلاتهما مثاراً للدهشة موضحاً أن «لويس» كتب إليه ذات مرة يقول:

«نادراً أن نجد بين المجرمين من ينظر إلى نفسه كآثم شرير، إن نظرة

نزلاء سجن « سنج سنج » إلى أنفسهم لا تقل شيئاً عن نظرتك إلى نفسك . . وهم قادرون أن يبرروا لك أعمالهم المنافية للقانون مؤكدين لك أنه لم يكن هناك ثمة مبرر لاعتقالهم وإيداعهم السجون .

هكذا كان « كرولى ذو المسدسين »، و« آل كابونى »، و « شولتز الهولندى »، وآخرون من نفس فصيلتهم، لا يلومون أنفسهم أبداً، فما بالك بأناس عاديين كالذين نقابلهم يومياً ونتصل بهم فهل سيتقبلون لومك لهم ؟ !

المالى المعروف « جون وانا ميكر » كان يؤكد دائماً فى تصريحاته قائلاً : أيقنت من تجارب ثلاثين عاماً أن من الحمق أن تلوم أحداً، وانشغالى بإصلاح عيوب نفسى يكفينى عن التفكر فى أن الله سبحانه وتعالى لم يشأ أن يوزع هبة الذكاء بين الناس سواسية » .

لكن إذا كان « وانا ميكر » أدرك الدرس مبكراً، فأنا أمضيت ثلاثين عاماً فى هذه الدنيا أتخبط قبل أن أتعلم أن ٩٠٪ من الناس لا ينتقدون أنفسهم مهما بلغت أخطاؤهم .

فاللوم مؤلم للغاية يجعل الإنسان يقف مدافعاً عن نفسه يسيق مبررات مواقفه للحفاظ على كبريائه وصورته أمام نفسه والآخرين . . . والأمثلة عديدة على مر التاريخ على عقم اللوم . كالخلاف الشهير بين « ثيودور روزفلت » والرئيس « تافت » والذى انتهى بهزيمة الحزب الجمهورى برياسة « روزفلت » هزيمة شنعاء فى سياق الانتخابات على

كرسى الرئاسة بالولايات المتحدة الأمريكية .

ففى عام ١٩٠٨ خرج روزفلت فى رحلة صيد إلى غابات إفريقيا وتولى نيابة عنه « تافت » شئون الرياسة لحين عودته .

وعقب العودة وجد روزفلت أن نائبه قد تقاعس عن أداء مهامه بالرغم من اقتراب موعد الانتخابات . . فاستشاط غيظاً ووجه إلى تافت اللوم، وفى الحقيقة كان « روزفلت » محقاً فى هذا اللوم لأن تقاعس « تافت » كان سبباً فى السقوط المدوى للحزب الجمهورى خلال الانتخابات .

ولكن هل لام الرئيس « تافت » نفسه؟

لم يلم « تافت » نفسه بل ترقرقت الدموع فى مقلتيه وهو يقول : « لا أتصور كيف كان يمكننى التصرف غير ما قمت به » .

على أية حال لا يهم إطلاقاً البحث عمن يقع عليه اللوم « روزفلت » أم « تافت » ؟ ما يعنينا هنا هو أن لوم روزفلت لم يقنع « تافت » بأنه كان على خطأ، بل جعله يحاول أن يبرر فعلته ويبرئ نفسه والدموع فى مقلتيه .

فى هذه المواقف، تلعب الطبيعة الإنسانية دورها، والمخطئ يلومه الجميع إلا نفسه، ونحن جميعاً سواء فى هذا .

تذكروا « كرولى ذا المسدسين » و« آل كابونى » و« الرئيس تافت » قبل أن يخطر ببالكم أن توجهوا اللوم لأحد واذكروا دائماً أن اللوم كالطيور

القريبة من أعشاشها، ترتد دائماً إلى أعشاشها.

لو عشنا مثل ظروفهم لفعلنا مثلهم.

صبيحة ١٥ أبريل عام ١٨٨٥ أطلق المتطرف «بوث» الرصاص على «إبراهام لنكولن» ونقل إلى غرفة حقيرة أمام مسرح فورد.

وفيما كان «لنكولن» يصارع الموت، قال عنه «ستانتون» وزير الحربية آنذاك: «هنا يرقد أعظم حكام العالم منذ بدء الخليقة».. أى أنه لم يلعنه إعمالاً لمبدأ عاش الملك.. مات الملك.

إذاً كيف كان يعامل لنكولن الآخرين؟

ترى هل كان يلجأ إلى اللوم؟

نعم.. ليس هذا فحسب، بل كتب رسائل وقصائد تسخر من الناس، وألقاها على قارعة الطريق، حيث يسهل العثور عليها، وقد تسببت إحداها فى أزمات وصراعات دامت زمناً بأكمله.

كما أنه عندما أصبح محامياً كان يهاجم خصومه على صفحات الجرائد ولكن فى خريف عام ١٨٤٢ كان «لنكولن» على موعد مع حادثة غيرت مجرى حياته فقد انتقد «جيمس شيلدز» السياسى الأيرلندى ونشر فى صحيفة «سبرنجفيلد» رسائل تحمل له السخرية والاستهزاء دون أن يوقع عليها.

فضجت البلدة بالضحك فيما امتلأ «شيلدز» غضباً ونقمة، وراح يبحث ويدقق عن كاتب هذه الرسائل، إلى أن عرف أنه «لنكولن»

فطلبه للمبارزة، ولم يكن « لنكولن » يميل إلى القتال، وفى الوقت ذاته كان يرفض فكرة الانسحاب حفاظاً على كرامته.

وفى جلسة النزال تواجه الخصمان واحد منهما لا بد أن يقتل الآخر، لكن فى اللحظة الأخيرة، تدخل مرافقاهما وأوقفا القتال قبل أن يبدأ وسعوا فيما بعد إلى عقد صلح بينهما.

هذه الحادثة توقف عندها « لنكولن » كثيراً وخرج منها بدرس لا ينسى فى معاملة الناس، فلم يكتب بعدها مقالاً يسخر فيه من أحد، ولم يلم أحداً مهما كانت الأسباب.

وعندما أرسل لنكولن عدداً من القادة على رأس جيشه خلال الحرب الأهلية ارتكبوا أخطاءً جساماً للدرجة التى دفعت نصف البلاد تنتقد أولئك القواد، ومع ذلك لم يوجه « لنكولن » لأحدهم كلمة إدانة واحدة وكان يردد دائماً قوله المشهور: « لا تلم أحداً حتى لا تلام ».

وحتى عندما تحدثت السيدة « لنكولن » وغيرها من أقاربه بفظاظة عن سكان الجنوب، قال « لنكولن » لهم: « لا توجهوا النقد لهم، فلو أننا عشنا مثل ظروفهم لفعلنا مثلهم ».

الغريب حقاً أنه لو كان لدى أى إنسان فرصة ليلوم الآخرين كيفما شاء، لكان هذا الشخص هو « لنكولن » نفسه، فمثلاً:

عندما بدأت معركة « جتيسبرج »، وخلال ليل اليوم الرابع من شهر يوليو ١٨٦٣ تقهقر جيش الجنرال « لى » واضطر إلى الإنسحاب جنوباً،

فى وقت كانت فيه الأمطار تهطل بغزارة على البلاد وكستها بفيضان عارم، فلما وصل إلى بلدة سبلوتوماك » بجيشه المنهزم، وجد أمامه نهراً كبيراً تفيض مياهه على جانبيه الأمر الذى يحيل دون عبوره بينما كان خلفه جيش الشمال، فوقع « لى » فى حصار لا فرار منه، وعلم « لنكولن » ذلك، ورأى أن فى ذلك فرصة ذهبية للقضاء على جيش « لى »، فأمر « لنكولن » قائده « ميد » بالهجوم على جيش الجنوب فوراً، فأخذ القائد « ميد » يماطل ويرسل لـ « لنكولن » يعتذر بشتى الاعتذارات رافضاً مهاجمة « لى » حتى انحسر الماء عن ذلك النهر، واستطاع القائد « لى » النجاة بقواته، فغضب « لنكولن » غضباً عارماً، صارخاً فى ابنه « روبرت » : « يا إلهى ! ماذا يعنى ذلك؟ لقد كدنا أن نقضى عليهم، وبرغم أوامرى للجيش فلم ينفذ القائد « ميد أوامرى » .

وكتب « لنكولن » إلى « ميد » خطاباً لا يخلو من خيبة أمل مريرة :

« عزيزى القائد « ميد » . .

لا أعتقد أنك تقدر سوء الطالع الذى حل بنا بسبب فرار القائد « لى » وجيشه، لقد كنا على وشك الانقضاض على جيشه ووضع حد لهذه الحرب، أما الآن، فهذه الحرب ستطول إلى أجل لا يعلمه إلا الله، فإذا أنت لم تستطع أن تهاجم « لى » وجيشه يوم الاثنين الماضى، فكيف ستتمكن من مهاجمته جنوب النهر، حيث أنك لن تستطيع أن تأخذ معك إلا عدداً قليلاً من رجالك، فلن تتمكن من فعل شىء، لقد ذهبت

عنك تلك الفرصة الذهبية، وإن ذلك ليحزننى أبلغ الحزن » .

المدهش فى الأمر أن « ميد » لم يقرأ هذا الخطاب، لأن « لنكولن » لم يرسله، ووجد بين أوراقه بعد موته .

أما أنا فأعتقد ـ وذلك مجرد تخمين ـ أن « لنكولن » بعد كتابته ذلك الخطاب نظر عبر النافذة قائلاً لنفسه : « تمهل لحظة، إننى أجلس هنا فى البيت الأبيض آمراً « ميد » بالهجوم، ولكننى لو كنت هناك فى « جتيسبرج » ورأيت ما رآه « ميد » من دماء جارية وسمعت ما سمعه من آنات الجرحى وحشرجة الموتى، فربما كنت فعلت ما فعله هذا القائد ،وعلى أية حال، فما زال النهر يفيض على جانبيه، فإن بعثت بتلك الرسالة فقد أريح نفسى، ولكن ذلك سيدفع « ميد » إلى محاولة تبرئة نفسه، كما سأجعله ينتقدنى، وربما دفعه ذلك لأن يستقيل من الجيش »، لذا فقد وضع لنكولن خطابه جانباً لأنه تعلم من خلال تجاربه أن اللوم الحاد والانتقاد يؤديان إلى نتائج عكسية .

ويذكر عن الرئيس « تيودور روزفلت » أنه كلما واجهته مشكلة عويصة كان يجلس على مقعده ناظراً إلى لوحة كبيرة بـ « لنكولن » معلقة على الحائط فى مكتبه بالبيت الأبيض، سائلاً نفسه : « ما الذى كان سيفعله « لنكولن » لو كان فى نفس موقفى؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة » ؟

حسناً إن كنت تبغى تهذيب خلق شخص ما وهدايته إلى الطريق

المستقيم ولكن لِمَ لا تبدأ بنفسك أولاً؟ فغريزة الإنسان تحتم عليك الاهتمام بنفسك قبل الاهتمام بغيرك.

يقول « براونج »: إن المرء يصبح له قيمة عندما تدور بينه وبين نفسه معركة.

إن إصلاح نفسك يستغرق زمناً طويلاً، وبعدئذ تستطيع أن تخصص أوقاتك التالية لإصلاح الآخرين.

ولكن ابدأ بنفسك أولاً.

ويقول « كونفشيوس »: « لا تتذمر من الجليد المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ما تراكم على عتبتك أولاً ».

فى شبابى حرصت على لفت أنظار الآخرين كنوع من الغرور والأنانية وذات يوم بعثت رسالة إلى المؤلف الشهير « ريتشارد هاردنج ديفيز » أخبرته فيها أننى أعد تحقيقاً لإحدى المجلات عن مشاهير المؤلفين، وطلبت منه أن يصف لى طريقته فى العمل. قبلها كنت قد تلقيت رسالة من كاتب كبير تركت بداخلى أثراً كبيراً فقد اختتمت بهذه الكلمات: « أمليت ولم تراجع » وأحسست أن هذا الكاتب لا بد أن يكون كثير العمل، عظيم الشأن، ولم أكن كذلك، ولكنى رغبت أن أقع من نفس « ديفيز » هذا الموقع، فأنهيت رسالتى بملاحظة: « أمليت ولم تراجع ».

ولم يكلف « دفيز » نفسه عناء الرد على رسالتى. سوى بعبارة تركها على رسالتى التى أعادها إلىّ: « إن سوء سلوكك لا يفوقه إلا سوء

سلوكك » وكان محقاً، لكننى بشر، ولهذا غضبت، وثرت ثورة عارمة، وبعد ذلك بعشرة سنوات سمعت بنبأ وفاته، فكم يخجلنى أن أقول: إننى لم أشعر إلا بهذا الألم الذى سببته لى عبارته تلك.

لنتذكر خلال معاملتنا مع الآخرين، أننا لا نتعامل مع مخلوقات منطقية، بل نتعامل مع مخلوقات عاطفية ذات أنفس مليئة بالأهواء والكبرياء والغرور.

واللوم شرارة خطيرة من شأنها أن تسبب انفجاراً للكبرياء، انفجاراً يعجل بالموت أحياناً.

إن الانتقاد اللاذع جعل الكاتب البريطانى الشهير « توماس هاردى » يقلع عن الكتابة إلى الأبد، كما دفع الشاعر الإنجليزى « توماس شاتروثون » إلى الانتحار.

وكان « بنيامين فرانكلين » فى شبابه تنقصه اللباقة والكياسة فى معاملة الناس، ثم أصبح بعد ذلك من ألمع الدبلوماسيين، فما هو سر نجاحه؟ لقد علمته التجارب، فقال قولته الشهيرة: « لن أتحدث بسوء عن أحد، بل سأتحدث عن الخير الذى أعرفه فى كل إنسان ».

إن أى أحمق يستطيع أن ينتقد، وأن يتهم، وأن يلوم، ومعظم الحمقى يفعلون ذلك، لكن على المرء أن يسيطر على نفسه، وأن يكون متفهماً ومتسامحاً، ولنذكر قول الدكتور « جونسون »: « إن الله لا يحاسب الإنسان إلا بعد أن ينتهى أجله ».

فلماذا نتسرع أنا وأنت بمحاسبة الناس؟


الفصل الثانى
السر الأعظم فى
معاملة الناس

السر الأعظم فى معاملة الناس

يمكنك أن تجعل شخصاً ما يقبل على عمل ما، إذا استطعت فقط ترغيب ذلك الشخص فى هذا العمل.

عندئذ سوف يعطيك هذا الشخص ساعته إذا وجهت مسدسك نحو صدره، وسوف تجعل أيضاً موظفاً لديك يساعدك حتى لو أدرت ظهرك له، كما سيلبى طفلك ما تريد إذا ما هددته بالعصا. لكن يجب أن نضع فى الحسبان أن الطرق بدائية ونتائجها خطيرة.

وهناك طريقة وحيدة تجعلك تقبل على العمل بإرادتك وذلك بمنحك ما تريده أنت.

يقول «فرويد»: إن كل أفعالنا تصدر من دافعين: دافع الغريزة الجنسية، ودافع الرغبة فى العظمة».

يوضح ذلك «جون ديوى» قائلاً: «إن رغبة الإنسان فى أن يكون شيئاً مذكوراً أعمق حافز للعمل».

أى إنسان بالغ طبيعى يرغب فى:

- صحة جيدة.
- غذاء متكامل.
- نوم عميق.

- المال .
- حياة الآخرة .
- الارتواء الجنسى .
- معاش مناسب لأولاده .
- أن يكون شيئاً مهماً .

وهى يمكن تحقيقها باستثناء رغبة واحدة، تلك التى أسماها « فرويد » : « الرغبة فى العظمة » أو أسماه ديوى : « الرغبة فى أن تكون شيئاً مذكوراً » .

وهنا تكمن الرغبة الإنسانية الملحة، فمن بمقدوره إشباع تلك الرغبة فيمن يلتقيهم من أناس جميع قلوبهم فى راحة يده، حتى إن الحانوتى سيأسف لموته .

ولعل الرغبة فى أن تكون شيئاً مذكوراً، واحدة من المميزات الفاصلة بين الإنسان والحيوان، فمثلاً :

اعتاد والدى أن يشارك فى المعارض التى تقام بأسواق المدينة بعرض بعض الخنازير والماشية التى يربيها فى مزرعته، وكثيراً ما كان يفوز بالجوائز الأولى .

وكان حين يزورنا الأصدقاء والضيوف يستعرض والدى فى فخر وزهو جوائزه التى فاز بها فى تلك المعارض .

وبالطبع ما كانت الخنازير تعنى بتلك الجوائز التى فازت بها، لكن

والدى كان يتولى الأمر لأنها تشبع فيه الرغبة أن يكون شيئاً مذكوراً.

الرغبة ذاتها دفعت كاتباً صغيراً فى محل تجارى لم ينل من التعليم إلا قليل القليل إلى دراسة كتب القانون التى عثر عليها مصادفة فى برميل النفايات.. إنه «إبراهام لنكولن» رئيس الولايات المتحدة الأمريكية.

الرغبة نفسها أوحت إلى «تشارلز ديكنز» لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى «روكفلر» ليصبح أغنى رجل فى العالم.

الرغبة نفسها جعلت أغنى رجل فى بلدك يبنى قصراً أكبر بكثير مما يحتاجه. وتجعلك تسعى لارتداء أحدث الأزياء، وشراء أفخر السيارات، وهى التى تدفعك للتحدث عن أطفالك النابغين.

كما أنها سبب فى تحول كثير من الصبية إلى مجرمين عتاة وأفراد العصابات.

يقول «إ.ب. مالرونى» رئيس الشرطة السابق فى نيويورك: إن أول ما يطلبه المجرم لحظة القبض عليه هى تلك الجريدة التى نشرت جرائمه وينسى تماماً الكرسى الكهربائى الذى يموت عليه موتاً شنيعاً فهى بعيدة غاية البعد عن تفكيره فكل ما يهمه هو رؤية صورته فى صدر الصحيفة إلى جانب صور «إينشتين» و«روزفلت».

كيفية إشباع رغبتك فى أن تكون شيئاً مذكوراً، تحدد أى نوع من الرجال أنت.

بين أروقة التاريخ أمثلة عديدة لمشاهير كافحوا لتحقيق رغبة الشيء المذكور.

« جون روكفلر » منح أموالاً طائلة لإقامة مستشفى في الصين لعلاج الآلاف من الناس من غير وطنه وجنسه، إنها الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً.

في حين أن « دلنجر » كان رئيس عصابة ولص مصارف وقاتل وكانت تحركه لفعل ذلك رغبته في أن يكون شيئاً مذكوراً.

« جورج واشنطن » أراد أن يلقب بـ « صاحب العظمة » رئيس الولايات المتحدة و« كريستوفر كولمبس » طلب لنفسه لقب « أميرال المحيط ونائب الملك في الهند » .. « كاترين العظيمة » كانت ترفض فتح الرسالة التي لا تحمل عبارة « جلالة الملكة » .. زوجة « لنكولن » صرخت في وجه زوجة الجنرال « جرانت » قائلة: كيف تجرئين على الجلوس في حضوري قبل أن أسمح لك؟!

أصحاب الملايين تسابقوا على صرف الأموال على رحلات « الأميرال بيرد » الخاصة باكتشاف القطب الجنوبي، طمعاً في تخليد أسمائهم بعد موتهم وإطلاقها على قمم الجبال الثلجية.

« فيكتور هيجو » أيضاً كان يطمع في أن تسمى باريس باسمه تخليداً لذكراه.

إن العجز في اكتساب عطف الناس واهتمامهم قد يؤدي ببعض

الأشخاص إلى إصابتهم بالعجز، لنأخذ السيدة « ماك كنلى » مثلاً على ذلك، فقد أشبعت رغبتها فى الشعور بالأهمية عندما دفعت زوجها إلى الإهمال فى أداء الرئاسة لكى يظل إلى جوارها فى الفراش حتى تنام.. لأنها كانت تعانى من ألم فى أسنانها.

الدراسات العلمية كشفت عن أن نصف عدد المرضى بعقولهم يرجع سبب مرضهم إلى أضرار تصيب المخ نتيجة إدمان المخدرات، أو المشروبات الروحية، أو الإصابات المختلفة للرأس، ولكن إلى أى سبب يرجع مرض النصف الآخر؟

عندما طرحت هذا السؤال على طبيب أمراض عقلية أجابنى بصراحة أنه لا يعرف لماذا يصبح الناس مجانين؟ ولكنه قال: إن معظم المصابون بالجنون يجدون فى الجنون شعوراً بالأهمية لم يستطيعوا تحقيقه فى عالم الواقع.

ثم روى قصة مريضة لديه كانت ترغب من الزواج الحب والارتواء الجنسى والأبناء والمركز الاجتماعى، ولكن الحياة قتلت آمالها إذ أنها تزوجت من رجل لم يكن يحبها وشاءت الأقدار أن تكون عاقراً فأصيبت بالجنون، وصارت تتخيل أنها طلقت من زوجها وتزوجت من نبيل إنجليزى، وأصبح اسمها ليدى سميث، وأنها تنجب مولوداً كل ليلة.

لقد قال طبيبها لى: لو أمكننى أن أرد لهذه السيدة عقلها لما فعلت؛ لأنها الآن تنعم بالسعادة التى كانت ترغبها.

إن المجانين أكثر سعادة منى ومنك، لقد استطاعوا فى دنيا أحلامهم أن يحصلوا على السعادة التى عجزوا عن الحصول عليها فى عالم الواقع، فبمقدورهم أن يوقعوا لك شيكاً بمليون دولار، أو يمنحوك خطاب توصية لأغاخان.

إذا كان هناك بعض الذين يتلهفون على الشعور بالعظمة والأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل، تخيل ما هى المعجزات التى يمكننا تحقيقها من خلال إشباع هذه الرغبة فى هؤلاء الأشخاص.

لم يعرف التاريخ سوى اثنين كانا يتقاضيان راتباً سنويّاً قدره مليون دولار هما: « والتر كرايزلر » و« تشارلس شواب ».

فلماذا كان « أندرو كارينجى » يدفع لمدير مصانعه « شواب » مليون دولار سنويّاً، أى أكثر من ثلاثة آلاف دولار يوميّاً؟

هل كان « شواب » عبقريّاً فذّاً؟ كلا.

هل كان يعرف عن تصنيع الفولاذ أكثر من أى شخص آخر؟ كلا بل كان « شواب » يتقاضى هذا المرتب لمقدرته على معاملة الناس.

ولقد قال لى « شواب »: إن سر مقدرته تلك تنحصر فى قدرته على إثارة الحماس بين الناس، وأن الطريقة المثلى للحصول على أفضل ما فى الإنسان هى: الثناء والتشجيع، وسبيلى إلى ذلك سهل وبسيط، فإنى أجزل لهم المديح والثناء، وأسرف فى التقدير والتشجيع فليس هناك أى شىء يقتل الطموح مثل توجيه النقد لمن هم فى مستوى أعلى، أما أنا

فلا أنقد أحداً، ولا أبحث عن أخطاء أحد، وإذا طلب منى وصف نفسى سأقول: رجل مبذر فى ثنائه، مسرف فى تقديره.

وإذا كان هذا ما يفعله «شواب» فماذا نفعل أنت وأنا؟

عكس ذلك تماماً، فإذا لم يعجبنا شىء، ثار غضبنا، وإن أعجبنا شىء، التزمنا الصمت.

والثناء المخلص كان سرّاً من أسرار نجاح «روكفلر» فى معاملة الناس. فمثلاً، حين خسر شريكه «إدوارد بدفورد» مليون دولار بعد إتمامه صفقة فاشلة، كان فى مقدور «روكفلر» صب غضبه على شريكه وتوجيه اللوم له على تلك الصفقة الخاسرة، ولكنه كان يعلم أن شريكه «بدفورد» فعل أقصى ما فى وسعه، ويكفى بهذا سبباً لامتداحه والثناء عليه، فأجزل له المديح لاستطاعته إنقاذ ستين فى المائة من المال الذى وضع فى هذه الصفقة.

لجأت مرة إلى الصوم عن الطعام ستة أيام متوالية، فلم أجد فى ذلك صعوبة، وأحسست بجوع فى نهاية اليوم السادس أقل مما شعرت به فى نهاية اليوم الثانى.

وبالرغم من ذلكم فإن الكثيرين من الناس يشعرون بعذاب الضمير إذا ما تركوا عائلاتهم أو مستخدميهم من دون طعام طيلة ستة أيام، ولكن هذا الضيمر لا يتحرك إذا تركوهم لمدد كبيرة دون منحهم الثناء المخلص الذى يبحثون عنه مثلما يبحثون عن الغذاء.

إننا نتعهد بغذاء أجساد من نعولهم، ونادراً ما نتعهد بتغذية عزة أنفسهم بالثناء والمديح، نقدم لهم الطعام والشراب ونمنع عنهم التقدير والتشجيع والثناء الذى يظل فى مخيلتهم لسنوات طوال.

قد يرى القارئ أن هذا كلام فارغ فيه رياء ونفاق وتملق فهو غير مجدى مع الأذكياء على الأخص.

وذلك بالطبع حقيقة، فنادراً ما ينفع التملق والرياء مع الأذكياء لأنه فارغ وأنانى وكاذب ويجب أن يفشل، بغض النظر عن أن هناك أناساً يتعطشون للثناء والتقدير بحيث يقبلون كل ما يقدم لهم دون تمييز.

كالإخوة « ميديفانى » الذين كانوا موفقين إلى حد كبير فى زواجهم فقد تزوجوا من أشهر نجمتين عالميتين فضلاً عن المليونيرة الحسناء « بربارة هاتون ».

لعلك تتساءل كيف استطاعوا أن يفعلوا ذلك؟

النجمة « بولانجرى » قالت لى: لقد كان الإخوة « ميديفانى » يجيدون فن الإطراء خلافاً لسائر الرجال الذين عرفتهم، هذا الفن الذى أصبح نادراً فى عصرنا، أؤكد لك أن هذا هو سر جاذبية « ميديفانى » للنساء.

حتى إن الملكة فيكتوريا نفسها خضعت للإطراء فقد اعترف « دزرائيلى » بأنه استخدمه بكثرة فى معاملته للملكة.

لكن « دزرائيلى » كان عبقرياً فذاً، فإذا كان الإطراء قد أجزاه، فليس من الضرورى أن يجزيك الإطراء أو يجزينى، بل ربما كان السبب فى

وقوعك فى العديد من المشكلات إذا ما حاولت استخدامه.

إن الفرق بين التقدير والإطراء فرق بسيط، الأول نقى خالص، والثانى أنانى ومغشوش، الأول يصدر عن القلب، والثانى يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثانى جزء من الأنانية، الأول مطلوب من الجميع، والثانى مرفوض من الجميع.

لقد رأيت أخيراً تمثالاً نصفيّاً للجنرال « أوبديجون » فى قصر تشابولتيك بمدينة مكسيكو، وقد كتب على قاعدة التمثال كلمات حكيمة منتقاة من فلسفة « أوبريجون » :

« لا تخش الأعداء الذين يهاجمونك، بل احذر الأصدقاء الذين يتملقونك ».

كان لدى الملك جورج الخامس مجموعة من الحكم معلقة داخل برواز على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام، وإحدى هذه الحكم تقول : « لا تعلمنى إجزال العطاء، ولا الترحيب بالإطراء الرخيص ».

ويقصد بالإطراء الرخيص التملق الذى قرأت مرة تعريفاً له بأنه إخبار الشخص الآخر بما يعتقده فى نفسه.

قال « رالف والدوا إيمرسون » : إن كل إنسان أقابله هو أفضل منى بطريقة ما، ومن هنا أستطيع أن أتعلم منه.

إن كان ذلك الأمر صحيحاً لـ « إيمرسون » أليس من المحتمل أن يكون صحيحاً بالنسبة لى ولك؟

دعونا من التفكير فى أنفسنا وتعالوا نعدد الصفات الطيبة فى كل إنسان نقابله ونمنحه الثناء الصادق والمخلص.

كن مبذراً فى ثنائك، سخيّاً فى امتداحك، يحفظ الناس كلماتك ويذكرونها طيلة حياتهم حتى بعد أن تنساها أنت.

●●●●●


الفصل الثالث
إن من يقدر على فعل ذلك،
يمتلك الدنيا ومن لم يقدر،
يسير الطريق بمفرده

إن من يقدر على فعل ذلك، يمتلك الدنيا
ومن لم يقدر، يسير الطريق بمفرده

عندما أذهب إلى « مين » لصيد الأسماك، أنسى ما أحبه وأفكر فقط فيما يحبه السمك، فأنا لا أضع الكريز أو الكريمة اللذين أكن لهما حبّاً وإنما أضع دودة بالسنارة، وألقيها للسمك ثم أردد :

« ألا تحبين الحصول على هذه؟ » .

فلماذا لا نستخدم هذا المنطق فى اصطياد الناس؟

عندما سئل « لويد جورج » كيف بإمكانه أن يظل فى الحكم بعد أن تخلى عنه جميع الساسة كـ « ويلسون » و« أورلاندو » و« كليمنصو » . . أجاب :

إذا كان الفضل فى بقائه فى الحكم يعود إلى أمر ما، فهذا الأمر هو أن تستخدم الطعم الذى يلائم الصيد .

فلماذا دائماً نتحدث عما تريده؟

فمن الطبيعى أن تحب ما تحب، ولا تفترض أن يكون محدثك يشاركك هذا الحب .

والطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر أن تتحدث عما يريده هو، وأن ترشده إلى طريقة تحقيقها .

حاول غداً، أن تستميل شخصاً ما على أن يفعل شيئاً، فمثلاً: إذا كنت تريد أن تجعل ابنك يقلع عن التدخين، فلا تعظه ولا تتحدث عما تريده، واشرح له أن التدخين قد يعوقه عن الفوز فى مباراة كرة أو فى سباق عدو.

من الأفضل أن تتذكر ذلك فى تعاملك مع أطفالك، أو مع صغار العجول أو القردة.

فى ذات يوم، أراد «رالف والدو إيمرسون» هو وابنه أن يجعلا عجلاً صغيراً يعود إلى حظيرته، ولكنهما ارتكبا الخطأ الشائع، بالتفكير فيما يريدان، «إيمرسون» يدفع العجل، وابنه يجذب دون جدوى، وكان العجل مثلهما تماماً، يفكر بما هو يريد، فثبت أقدامه فى الأرض ورفض أن يبرح مكانه قيد شعرة. زوجة إيمرسون رأت المشهد من نافذة منزلها، ولم تكن ماهرة كزوجها فى كتابة المقالات والكتب، ولكنها كانت تدرك ما يريده صغار العجول، فقد ذهبت إلى العجل ووضعت إصبعها فى فمه ليلعقه، ثم قادته بيسر إلى داخل الحظيرة.

فى كتابه الشهير «التأثير بالتصرف الإنسانى» قال «هارى أوفرستريت»: «كل عمل مصدره رغبة كامنة فى النفس، وأفضل نصيحة للذين يعملون بإقناع الناس فى العمل أو البيت أو المدرسة أو فى السياسة هى أولاً تخلق فى الشخص الآخر رغبة جامحة فى أن يفعل ما تريد، فمن يستطع ذلك يمتلك الدنيا، ومن لم يستطع يسير الطريق

بمفرده » .

إن ذلك الفتى الإسكتلندى الفقير« أندرو كارنيجى » الذى بدأ العمل بأجر يبلغ سنتين فى الساعة، عند وفاته ترك ثروة تقدر بـ ٣٦٥ مليوناً من الدولارات، فكيف فعل ذلك؟

لقد تعلم فى مستهل حياته أن الوسيلة المثلى للتأثير بالناس التحدث عما يريده الشخص الآخر.

التحق كارينجى بالمدرسة أربع سنوات وحسب، ولكنه تعلم من الحياة فنون معاملة الناس؟

قلقت زوجة أخيه ذات يوم على ولديها الطالبين فى بيل حيث كانا منهمكين جداً فى دراستهما ولم يردا بكلمة واحدة على رسائلها المتكررة.

فراهن كارنيجى بمائة دولار من أنه قادر على الحصول على الجواب بواسطة البريد العائد، فكتب إلى الشابين خطاباً يقول فيه: إنه أرفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة دولارات وأغفل وضع الحوالة.

وما لبث الجواب أن عاد مع البريد العائد يشكر العم العزيز أندرو لهذه الرسالة الرقيقة، . . . » ولا شك أنك تستطيع إنهاء الجملة بنفسك.

اعتدت استئجار إحدى قاعات الاحتفال فى فندق بمدينة نيويورك لمدة عشرين ليلة فى كل موسم من أجل إلقاء سلسلة من المحاضرات.

وذات موسم ارتفعت قيمة الإيجار إلى ثلاثة أضعاف، وقد علمت

بذلك بعدما وزعت بطاقات الدعوة وعمل الدعاية اللازمة فى الصحف .

ولم أكن أريد أن أدفع تلك الزيادة، ولكن ما فائدة أن أحدث صاحب الفندق بشأن ما أريد ؟

وقلت لمدير الفندق : لقد صدمت قليلاً عندما علمت بالأسعار الجديدة، لكننى لا ألومك أبداً، ولو كنت مكانك لفعلت مثلما فعلت، فدورك كمدير للفندق تحقيق الربح، وإن لم تفعل، فربما أقلت من وظيفتك .

ولكنى سأوضح لك المضار والفوائد التى ستعود عليكم إذا ما صممتم على تلك الزيادة .

أمسكت بورقة ورسمت خطاً فى منتصفها، كتبت أعلاها كلمة « الفوائد »، وفى أعلى النصف الثانى كلمة « المضار »، وكتبت تحت كلمة « الفوائد » الاحتفاظ بالقاعة خالية » ثم قلت للمدير : وطبعاً ستستفيد بذلك لتأجيرها لحفلات الرقص أو للمؤتمرات أو غيرها مما يعود بربح يفوق ما تعود عليكم به سلسلة من المحاضرات .

أما المضار، أولاً، بدلاً من زيادة أرباح الفندق عن طريقى، فإنك ستفقده تماماً، لأننى لن أستطيع تسديد الإيجار الذى تريده كما أن المحاضرات تجتذب إلى فندقكم مجموعة من المثقفين، ما كانوا سيأتون إلى فندقكم حتى لو أنفقتم خمسة آلاف دولار .

ثم سلمت الورقة للمدير قائلاً : أود أن تدرس بعناية الفوائد والمضار التى ستعود عليكم، وتخبرنى بقرارك الأخير .

وفى اليوم التالى، أخبرونى أن الزيادة ٥٠٪ فقط بدلاً من ٣٠٠٪.

والمهم فى هذا كله حصولى على تخفيض دون أن أفصح عما أريد، بل تحدثت عما يرغب فيه محدثى.

إليكم أعظم نصيحة فى فن العلاقات الإنسانية، قال « هنرى فورد »: إذا كان هناك سر للنجاح، فهو يكمن فى القدرة على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من منظاره هو.

إن أى إنسان عادى يستطيع أن يحس صدق هذا القول،ومع ذلك، فإن تسعين بالمائة من الناس يتجالهون هذه الحقيقة ٩٠٪ من الوقت.

يجوب آلاف البائعين طولاً وعرضاً وهم منهكون ومتعبون، ولا يكادون يحصلون على أى مكسب يذكر، لماذا؟

لأنهم يفكرون دائماً بما يريدونه فقط، ولو تمكنوا أن يرغبونا فى بضاعتهم لذهبنا إليهم واشتريناها.

ذات يوم وأنا متجه إلى محطة القطار، قابلت أحد السماسرة وكان خبيراً بمنطقة « فوريست هيلز » حيث أقيم، فسألته: هل المنزل الذى أرغب فى شرائه مبنى من الأسمنت المسلح؟ فقال: إنه لا يدرى، وأخبرنى بما أعرفه سلفاً: أن أسأل عن ذلك لدى اتحاد حدائق فوريست هيلز، ثم طلب منى أن يتولى عقد الصفقة.

لم يكن يهتم بمساعدتى، بل كان يهتم بمساعدة نفسه، وكان يجب أن أعطيه نسختين من كتابى « فاش رنج » البائع المتجول، وثروة

للمشاركة، فإن قرأ هذين الكتابين، وعمل وفقاً للمبادئ الواردة فيهما، لاستفاد من ذلك فى حياته العملية فائدة لا تقدر بثمن.

منذ بضع سنوات كنت أجلس فى عيادة أخصائى الأنف والأذن والحنجرة، وبادرنى الطبيب قبل أن يفحصنى بسؤال: ما عملك؟.. لم يكن يهتم بمرضى، ولكنه كان مهتم بقدرتى المالية.

وكانت نتيجة سؤاله أنه لم يحصل على شىء، وتركت عيادته وأنا مستاء من تصرفاته.

إن العالم ملىء بمثل أولئك الأشخاص الذين يسيطر عليهم الجشع والأنانية، ومن ثم فالذى يسعى جاهداً لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هى تفوقه على منافسيه.

قال «أوين يونج»: إن من يستطيع أن يضع نفسه مكان إنسان آخر، ويستطع أن يفهم ما يدور فى عقله، لن يحتاج أبداً إلى القلق على مستقبله.

إذا استطعت أن تستفيد من هذا الكتاب بشىء واحد فقط، فهو الميل المتزايد إلى وضع نفسك موضع الشخص الآخر، ورؤية الأشياء بمنظاره لكان هذا ـ على بساطته ـ حجراً للزاوية فى نجاحك وبناء شخصيتك.

كان أحد الطلبة فى معهدى قلقاً على طفله الذى كان ضعيف البنيان، فاقد الشهية، وقد اعتاد والداه استخدام الطرق العادية، فنهراه وتذمرا منه قائلين: أمك تريدك أن تأكل هذا، وأبوك يرغب فى أن تكبر لتصبح رجلاً عظيماً.

ولكن هل اهتم الطفل برغبات والديه؟.. كما تهتم أنت بأيام الأعياد عند البوذيين!

فهل يتوقع إنسان، بالغاً ما بلغ من غباء، أن يتوقع أن يتفاعل طفل عمره ثلاث سنوات مع وجهة نظر والده البالغ من العمر الثلاثين عاماً.

وقد اكتشف والد الطفل خطأ تفكيره، فقال في نفسه: ما الذى يريده طفلى؟ كيف يمكننى أن أوفق بين ما أريد وما يريد؟.

وحين بدأ يفكر بهذه الطريقة،سرعان ما حُلت المشكلة.

كان للطفل دراجة يحب أن يقودها على جانب الطريق أمام منزله، وبالقرب من منزله يسكن صبى يكبره سنّاً كان يطيب له دائماً أن يأخذ الدراجة عنوة من الطفل ليركبها، وكان الصبى الصغير يعود إلى والدته باكياً، فتذهب للصبى وتأخذ منه الدراجة.

فماذا كان الطفل يريد؟

بالطبع كان يرغب فى الانتقام من هذا الصبى، وعلم أبوه هذا، فقال له: إنه يستطيع تحطيم الصبى إذا ما تناول جميع ما تقدمه له والدته من طعام، فأخذ الطفل يتناول جميع ما تقدمه والدته من أصناف الطعام، لكى ينمو ويكبر ويقوى، ويستطيع أن يؤدى ذلك الصبى الشرير الذى طالما سخر منه.

تذكر دائماً: خلق أولاً فى الشخص الآخر رغبة جامحة، فمن يفعل ذلك يمتلك الدنيا، ومن لم يفعل، يسير الطريق وحيداً.


الفصل الرابع
افعل ذلك تكن موضع
إعجاب أينما ذهبت

افعل ذلك تكن موضع إعجاب أينما ذهبت

هل سألت نفسك لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ لتعرف كيف تعامل الناس وتكسب الأصدقاء، إذ كنت كذلك فاترك الكتاب جانباً، وتعلم فن اكتساب الأصدقاء عن أكبر مكتسب للأصدقاء فى العالم.

هل تبادر إلى ذهنك من هو؟ قد تقابله غداً مصادفة أثناء سيرك فى الشارع، سيهز ذيله عندما تقترب منه فقد يرقص مرحاً إذا ملّست على شعره ليظهر لك مدى حبه لشخصك، وليس وراء هذا غرض ولا مقصد فهو لا يريد أن تشترى منه قطعة أرض، ولا يريد استمالتك للزواج من ابنته.

هل عرفته.؟ إنه الكلب.

هل بدر إلى ذهنك أنه الحيوان الوحيد الذى لا يعمل ليحصل على طعامه؟ فالدجاجة تضع بيضاً، والبقرة تدر لبناً، وعصفور الكناريا يغرد بصوت شجى، أما الكلب فلا يعمل إلا حب المحيطين به.

فى الخامسة من عمرى، اشترى لى والدى كلباً صغيراً، ذهبى الشعر أسميته تيبى، كان مصدراً لسعادتى، وكان ينتظرنى أمام المنزل فى موعد عودتى من المدرسة، وعيناه الجميلتين ترنو صوب الطريق فى شغف وعندما يرانى عن بعد أو يسمع وقع خطواتى، يندفع نحوى

كالسهم إلى أعلى التل لتحيتى بنباحه وقفزاته.

وظل «تيبى» أعز أصدقائى طوال خمس سنوات، وذات ليلة مشئومة مات «تيبى» صعقاً على بعد عشرة أقدام منى، وقد كان ذلك مأساة طفولتى. لم تقرأ يا «تيبى» كتاباً فى علم النفس، لست بحاجة إلى ذلك، غريزتك الإلهية علمتنا أن باستطاعة الإنسان كسب الأصدقاء خلال شهرين إذا اهتم بالناس أكثر مما يستطيع كسبه خلال عامين عن طريق حمل الناس على الاهتمام به.

فى نيويورك أجرت شركة الاتصالات دراسة لمعرفة الكلمة الأكثر استخداماً فى المكالمات الهاتفية، هل عرفتها؟

وكانت الكلمة ضمير المتكلم «أنا» حيث استخدمت ٣٩٩٠ مرة فى ٥٠٠ مكالمة هاتفية.

هل تلاحظ أنك عندما تنظر إلى مجموعة من الصور الفوتوغرافية من بينها صورتك، إلى من تنظر أولاً؟

فلماذا يظهر الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟

وكيف تحاول لفت أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم؟

ارتكب نابليون ذلك الخطأ، ففى آخر لقاءاته مع جوزفين، قال لها: لقد حصلت على المجد والسلطة ما لم يحصل إنسان عليه قط، فأنت الإنسان الوحيد الذى أعتبره الصديق المخلص الذى يمكن الاعتماد عليه

في هذا العالم.

ويشك المؤرخون في أنه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها.

« ماذا يجب أن تعني الحياة لك؟ » كتاب للنفساني الشهير « ألفرد أولر » قال فيه: « إن الشخص الذي لا يهتم بأخيه الإنسان يعاني من مصاعب جمة في الحياة، وفي مثل هذا الشخص يتجلى الفشل الإنساني في مختلف صوره ».

حين كنت أدرس في كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر مجلة كولبرز علينا محاضرة قال فيها: إنه يستطيع التقاط أية قصة من بين عشرات القصص التي تصله يومياً، وبعد قراءة أجزاء قليلة منها، يستطيع أن يشعر إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا، فإذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه.

قضيت أمسية في غرفة ملابس الساحر المعروف « هوارد ترستون » الذي طاف العالم خلال أربعين سنة، ليبهر الشعوب بألعابه السحرية المدهشة، إن أكثر من ستين مليون مشاهد دفعوا المال لرؤية ألعابه، فجنى من وراء ذلك ثروة تقدر بمليوني دولار.. فسألته عن سر نجاحه، فقال: إن كثيراً من السحرة ينظرون إلى الجمهور وهم يقولون في أنسهم: « حسناً إنهم سخفاء، وسأضحك عليهم بحركاتي »، أما نظرتي لجمهوري أشعر فيها بالامتنان لأن هؤلاء الناس جاءوا لرؤيتي، وهم يسهلون عليّ أن أكسب المال بوسيلة مرضية، لذلك سأبذل أقصى ما في

طاقتى لإسعادهم .

روت لى السيدة « شومان هينك » المغنية الشهيرة، والتى فكرت ذات يوم فى الانتحار وقتل أطفالها، أنها تغلبت على المحن والمآسى التى عاشتها بالغناء فقد ظلت تغنى وتغنى،واستطاعت أن تصبح أعظم مغنية لأدوار « فاجنر » وقد أرجعت سر نجاحها إلى اهتمامها بالناس .

السبب ذاته كان وراء الشعبية الجارفة لـ « ثيودور روزفلت »، فقد استطاع أن يجعل كل من حوله ـ حتى خدمه ـ يحبونه .

لدرجة أنه بعد تنحيه عن الرياسة، زار البيت الأبيض وكان ذلك فى عهد الرئيس « تافت » الذى كان وزوجته خارج البيت، فظهر حبه الصادق للبسطاء من العامة، حيث راح يحادث خدم البيت، ويناديهم بأسمائهم، متلطفاً معهم ومداعباً .

وحكى ابنه عن هذه الزيارة يقول : « عندما رأى والدى « أليس » خادمة المطبخ، سألها عما إذا ما زالت تصنع فطائر الذرة، فأجابته : « أنها تصنعها أحياناً للخدم، أما أسياد البيت الأبيض، فلا يتناولون منها شيئاً .

فقال « روزفلت » وهو مستاء من ذلك : إن ذوقهم سيئ،وسأخبر الرئيس « تافت » بذلك حين أقابله .

وأحضرت « أليس » قطعة له فى طبق، فخرج من مكتب الرئيس وهو يأكلها .

وظلت هذه الزيارة مسار حديث الجميع، قال لى «إيت هوفر» ـ

بستانى البيت الأبيض: كان ذلك اليوم أسعد الأيام التى عشناها منذ عامين، ولن يرضى أحد منا أن يستبدل ذكراه تلك بورقة بمائة دولار.

وكان هذا الاهتمام بالناس وبمشكلاتهم الخاصة هو سر نجاح الدكتور « تشارلى إليوت » أحد رؤساء جامعة « هارفارد » البارزين.

ذات يوم، أتى إليه فى مكتبه بالجامعة أحد الطلاب ليقترض خمسين دولاراً من صندوق الكلية، فأعطاه المبلغ الذى طلبه، محدثاً إياه أنه قد سمع عنه أنه يطهو طعامه بنفسه فى غرفته، مخبراً إياه أنه كان يفعل ذلك عندما كان فى مثل سنه، شارحاً له كيف كان يصنع فطيرة محشوة باللحم.

من خلال تجربتى الشخصية وجدت أن بإمكان الشخص كسب اهتمام أبرز الناس وأرفعهم قدراً لو أنه أبدى اهتمامه بهم.

*** لنعط مثلاً على ذلك:**

منذ سنوات، كنت أدرس فى كتابة الرواية فى معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأردنا نحن الطلبة استدعاء « كاثلين نوريس » و« فانى هيرست » و « إيدا تاربل » و« ألبرت بيسون تيرهون » و« روبرت هيوز » وغيرهم من المؤلفين المشهورين، لنستفيد من تجاربهم، فكتبنا لهم نخبرهم إعجابنا بأعمالهم ولهفتنا لمعرفة سر نجاحهم، وقد وقع هذه الرسائل أكثر من مائة وخمسين طالباً.

وقلنا: إننا نعلم أنهم مشغولون فى العمل، الأمر الذى قد يتعذر معه

عليهم الحضور شخصياً، فأرفقنا مع الرسالة قائمة بالأسئلة لكل منهم، تتعلق بحياتهم الشخصية، وطريقتهم فى الكتابة، راجين الإجابة عنها.

وبالرغم من ذلك حضر هؤلاء الكتّاب المشاهير إلى بروكلين بأنفسهم لمساعدتنا والرد على تساؤلاتنا.

جميعنا ملوكاً أو صعاليك نحب من يقدرنا ويظهر إعجابه بنا، فمثلاً القيصر الألمانى السابق « غليوم »، نال الكثير من الذل والمهانة إبان الحرب العالمية الأولى، حتى إن شقيقه انقلب عليه بعد أن فر إلى هولندا لينجو بنفسه من الموت.

وازدادت كراهية الناس له حتى تمنى الملايين لو أنهم مزقوا جسده إرباً أو أحرقوه حياً.

وسط هذا الجو المشحون بالحقد والغضب، بعث له صبى صغير رسالة تفيض بالشفقة والإعجاب، قائلاً له: « إنه مهما فكر الآخرون سيظل على حبه للقيصر »، وقد تأثر القيصر بهذه الرسالة، ودعا الصبى للمجيء لرؤيته فجاء الصبى ومعه أمه، والتى تزوجها القيصر فيما بعد.

بالطبع لم يكن الصبى بحاجة إلى قراءة كتاب فى فن اكتساب الأصدقاء والتأثير فى الناس، بل كان موهوباً بغريزته.

وعلينا إذا أردنا كسب الأصدقاء، تكريس أنفسنا لخدمة الآخرين، مجردين أنفسنا من الأنانية والتفكير فى الذات.

عندما كان دوق « وندسور » وليّاً للعهد، رغب فى زيارة أمريكا

الجنوبية، وقبل أن يبدأ رحلته، أمضى أشهر فى دراسة اللغة الأسبانية ليتمكن من إلقاء خطبة بلغة أهل هذه البلاد، وكان ذلك سبباً فى أن أحبه الأمريكيون الجنوبيون.

تدرب شركة الاتصالات بنيويورك موظفيها على قول: الرقم من فضلك، بلهجة تعنى: صباح الخير، يسعدنى أن أخدمك.

لنتذكر هذا حين نجيب على الهاتف غداً.

هل ينفع هذا المنطق فى العمل؟ باستطاعتى أن أقدم عدة أمثلة للتدليل على ذلك، ولكن لا يتسع الوقت إلا لذكر مثلين اثنين:

تولى « تشارلس والترز » الموظف بأحد البنوك الكبيرة فى نيويورك إعداد تقرير عن شركة محددة، ولم يكن سوى رئيس شركة صناعية يستطيع من خلالها جمع المعلومات والبيانات التى يحتاجها، فذهب لمقابلته ، وحين دخل إلى مكتبه أطلت شابة من الباب وأخبرت الرئيس أن لا طوابع لديها اليوم.

وعلق الرئيس على ذلك قائلاً للسيد « والترز » : إننى أجمع الطوابع لابنى البالغ من العمر اثنى عشر عاماً.

وشرح « والترز » الهدف من زيارته، وبدأ فى إلقاء أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة ومبهمة، فكانت المقابلة مختصرة جافة.

قال السيد « والترز » ـ وهو أحد تلاميذى : بصراحة لم أعرف كيف أتصرف، ثم فجأة تذكرت طوابع البريد وابن رئيس الشركة، وتذكرت

أيضاً أن البنك الذى أعمل فيه تأتيه طوابع بريد من كل أنحاء العالم.

وفى اليوم التالى، توجهت إلى الرجل، وأخبرته أن لدى طوابع لابنه، وسرعان ما كان الرجل فى استقبالى، وأخذ يصافحنى بترحيب وحماس كما لوكنت قد حملت إليه خبر انتخابه كعضو بالكونجرس.

وقال وهو ينظر للطوابع: سيعجب جورج بهذه، أنظر إلى هذه إنها رائعة جداً.

وقضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر إلى صورة ابنه، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإمدادى بالمعلومات التى أحتاجها، ثم استدعى بعض معاونيه لسؤالهم، واتصل بآخرين فأصبح لدىّ معلومات أكثر بكثير مما كنت أنتظره.

وإليكم المثل الآخر:

حاول السيد «نافل» من فيلادفيا أن يبيع الفحم لشركة كبيرة لها العديد من الفروع، ولكن هذه الشركة كانت ترفض الشراء منه.

وألقى السيد «نافل» وكان من تلاميذى، خطاباً أمام الطلبة يصب فيه جام غضبه على تلك الشركة، وأخذ يصفها بأنها وصمة عار فى جبين تلك الأمة.

فأجرينا حواراً بين فريقين موضوعه: انتشار الشركات ذات الفروع تضر بالأمة أكثر مما تنفعها.

وبناء على نصيحتى، اتخذ «نافل» الجانب المعارض، وأن يستعين

بمدير هذه الشركة لإعداد كلمته.

وذهب «نافل» على الفور إلى مدير الشركة التى يحقد عليها وقال له: لست هنا لأحاول أن أبيع لكم الفحم، بل جئت لأطلب منكم خدمة. وقصّ عليه نبأ تلك المناقشة، وقال: جئت أطلب المساعدة لأننى لم أتمكن من التفكير بأحد سواك، يستطيع أن يوفر لى الحقائق التى أحتاجها، فإننى أريد الفوز بهذه المناقشة، وأشكر لك أية مساعدة تقدمها لى من كل قلبى.

فخصص لى الرجل من وقته الكثير، بل استدعى لى أحد موظفيه وكان قد ألف كتاباً عن تلك الشركات ذات الأفرع، وطلب إليه أن يمنحنى نسخة منه، وكتب إلى الاتحاد الوطنى للشركات ذات الأفرع لتأمين نسخة لى عن مناقشة حول هذا الموضوع، فهو يشعر بأن تلك الشركات تؤدى خدمة حقيقية للأمة، ويجب أن أعترف بأنه فتح عينى على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، فقد غير موقفى تماماً.

وحين غادرت المكتب ، قام بتوصيلى بنفسه إلى الباب، ولف ذراعه حول كتفى وهو يتمنى لى النجاح فى المناقشة، وطلب منى أن أزوره مرة ثانية لأخبره بنتيجة تلك المناقشة، وكانت آخر كلمة قالها: أرجو أن تأتى لزيارتى فى الربيع، فأنا أريد شراء صفقة فحم منك.

كان ذلك بالنسبة لى أشبه بالمعجزة، إذ أنه أراد شراء الفحم من دون أن أطلب منه ذلك.

لقد اطلعت خلال ساعتين من الاهتمام بشركته وبعمله تحقيق ما لم أستطع تحقيقه خلال عشر سنوات من محاولة استمالته لشراء فحمي .

إلا أنك يا سيد « نافل » لم تستكشف حقيقة جديدة، ففى السنة المائة قبل الميلاد . قال « ببليليوس سبروس » أحد شعراء الرومان القدامى : « إننا لا نهتم بالآخرين إلا بعد اهتمامهم بنا » .

وهكذا إن أردت أن يحبك الآخرون ، فاتبع هذه القاعدة الهامة : أظهر اهتماماً بالناس .

●●●●●


الفصل الخامس
كيف تجعل الناس
يحبونك فى الحال ؟

كيف تجعل الناس يحبونك فى الحال؟

بينما كنت واقفاً فى الطابور لتسجيل رسالة فى مكتب البريد، لمحت الموظف منزعجاً من عمله، يزن الخطابات، ويسلم الطوابع، ويعيد باقى النقود، ويحرر الإيصالات، عمل رتيب متشابه يتكرر سنة بعد أخرى، فقلت فى نفسى: سأحاول أن أجعل هذا الفتى يحبنى.

وطبيعى إذا رغبت فى أن يحبنى، فيجب أن أقول له قولاً لطيفاً، لا عن نفسى، وإنما عنه هو، فتساءلت: ما هوالشئ الذى يستحق أن أبدى إعجابى به؟

وهذا سؤال تصعب الإجابة عليه، خاصة بالنسبة للغرباء، ولكنها فى تلك المناسبة بالذات كانت سهلة،إذ وجدت شيئاً أعجبنى فى الحال.

وبينما كان الشاب يزن خطابى قلت له فى حماس: كم أتمنى لو لدى شعر مثل شعرك.

فنظر إلىّ الشاب بدهشة مبتسماً وقال: حقاً، إنه لم يعد جميلاً كما كان فى الماضى، فأكدت له أنه ما زال جميلاً رائعاً، وقد سر لذلك كثيراً، وقال: إن كثيرين قبلى أبدوا إعجابهم بشعره.

أراهن أن ذلك الفتى عندما عاد إلى منزله ظهر هذا اليوم أخبر زوجته بذلك، وأنه تطلع إلى صورته فى المرآة وقال لنفسه: إن شعرى حقاً لجميل.

تسألنى ما الذى عاد علىّ من وراء ذلك؟

لقد جنيت شيئاً ولم أتكلف فى سبيله مالاً ولا جهداً، جنيت الإحساس بأننى أعطيت هذا الشاب شيئاً دون أن أنتظر منه أن يهبنى شيئاً فى مقابله، وهذا بلا شك إحساس يرضيك، ويظل فى ذاكرتك زمناً طويلاً.

مبدأ مهم جداً فى السلوك الإنسانى، لو عملنا به لن تكون هناك مشاكل أبداً، هو: اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته.

منذ آلاف السنين، ظل الفلاسفة يبحثون فى قواعد العلاقات الإنسانية، وفى النهاية خرجوا لنا بمبدأ هام: عامل الناس بما تحب أن يعاملوك.

أنت تبغى استحسان من تتعامل معهم، وتريد الاعتراف بقيمتك وقدرك، كما تريد أن تشعر بأهميتك فى دنياك الصغيرة، وفى الوقت ذاته لا تريد أن تستمع إلى تملق رخيص، بل تريد أن يكون أصدقاؤك ومعارفك على حد قول «شواب»: «مسرفين فى ثنائهم لك، صادقين فى مديحهم إياك».

لنطبق هذه القاعدة الذهبية: «لنمنح الآخرين ما نريد أن يمنحونا إياه».

كيف يكون ذلك؟ وأين؟

الجواب هو: دائماً، وفى كل مكان.

سألت مرة موظف الاستعلامات فى شركة راديو سيتى عن رقم مكتب « هنرى سوفين »، وكان أنيقاً فى مظهره، فخوراً بطريقته فى الإجابة، فأجاب بوضوح تام: هنرى سوفين (لحظة من الصمت)، الطابق الثامن عشر (لحظة من الصمت) غرفة رقم ١٨١٦ .

واتجهت إلى المصعد، ثم توقفت وعدت إليه وقلت: أهنئك على الطريقة الرائعة التى أجبتنى بها على سؤالى، لقد كنت واضحاً ودقيقاً، فعلت ذلك كفنان مبدع،وهذا شيء غير تقليدى تستحق عليه التهنئة .

فرح بذلك بشدة، وشرح لى لماذا توقف بين الجملة والأخرى، ولماذا نطق بكل عبارة بالطريقة التى نطقها بها، وقد جعلته كلماتى يصلح وضع رباطة عنقه وبعدما وصلت إلى الطابق الثامن عشر، تملكنى شعور بأننى منحت ذلك الشاب سعادة لا حدود لها .

لا تنتظر حتى تصبح سفيراً لدى فرنسا لكى تبدأ باستخدام هذه القاعدة، بل يمكنك استخدامها فى كل يوم ومع كل إنسان .

فإن أحضرت لك عاملة المطعم بطاطس مسلوقة بدلاً من البطاطس المحمرة، فقل لها: آسف لإزعاجك،ولكنى أفضل البطاطس المحمرة . فستجيب: لا إزعاج على الإطلاق، وستكون مسرورة بخدمتك لأنك أبديت احترامك لها .

إن عبارات كهذه: آسف لإزعاجك، هل تتفضل ...، هل تسمح ...، شكراً، تفعل فعل السحر فى نفوس الناس، وهى كالمزيتة

تقطر الزيت فى طاحونة الحياة اليومية التى تدور متشابهة فى رتابة وملل.

هل قرأت إحدى روايات « هول كين »؟

إن ملايين الأشخاص قرءوا رواياته، لقد كان ابن حداد، ولم يقض فى المدرسة أكثر من ثمان سنوات، وبرغم ذلك فقد أصبح فيما بعد من أعظم الأدباء فى العالم وأكثرهم ثراء!

■ **وهذه قصته:**

كان « هول كين » ولعاً بالقصائد الشعرية القصيرة، فقرأ كل أشعار « دانيل جابريل روسيتى »، وألقى محاضرة يمتدح فيها شعر « روسيتى »، وأرسل نسخة منها إليه وسعد « روسيتى » بذلك، وربما قال فى نفسه: إن أى شاب لديه مثل هذا الرأى فى شعرى فلا بد أن يكون ذكياً.

فدعا « روسيتى » ابن الحداد إلى لندن وعينه سكرتيراً له، وكانت هذه نقطة التحول فى حياة « كين »؛ لأنه فى موقعه الجديد كان يلتقى بأدباء عصره، فانتفع بمخالطتهم، واستفاد من نصائحهم ومن تشجيعهم، فسلك طريقاً خاصّاً فى مجال الأدب جعل اسمه عالمياً.

كما أصبح منزله « قلعة جريبا » فى جزيرة « مان » مزاراً يقصده الناس من شتى أنحاء العالم، وخلف وراءه ثروة تقدر بمليونين وخمسمائة ألف دولار.

ومن يدرى؟

فربما مات « هول كين » فقيراً معدماً، منسياً لو لم يكتب إلى رجل شهير مبدياً إعجابه به.

كان « روسيتى » يعتبر نفسه مهماً، وليس ذلكم بالغريب، فكل إنسان منا يعتبر نفسه مهماً، بل مهماً جداً.

هل تشعر إنك أنقى معدناً من اليابانيين؟

فى الحقيقة، إن اليابانى يعتبر نفسه، أنقى المعادن البشرية فاليابانى المحافظ يتملكه الغضب لو شاهد رجلاً أبيض يراقص يابانية.

وهل تعتبر نفسك أرفع منزلة من الهندوس فى الهند؟

هذا ظنك أنت، أما الهندوسى فيشعر أنه أرفع منزلة منك، حتى إنه يرفض تناول طعام طاله ظلك.

وهل تظن أنك أفضل من الإسكيمو؟

إن من الإسكيمو مجموعة من الأفراد الكسالى، يرفضون العمل ولا فائدة منهم، يسميهم الإسكيمو الرجال البيض، تعبيراً عما يشعرون به نحو البيض من احتقارٍ وازدراء.

فكل أمة تشعر أنها الأفضل، والأعرق، والأرفع قدراً من الأمم الأخرى، وهذه هى الوطنية المتطرفة التى تشعل الحروب.

كل إنسان يشعر بأفضليته من الآخرين فى ناحية ما ـ على الأقل ـ وحتى تصل إلى قلبه لا بد أن تشعره أنك تقدر أهميته، وأنك تقدر ذلك بصدق وإخلاص.

تذكر ما قاله « إيمرسون » : « كل إنسان أقابله أفضل منى فى ناحية واحدة على الأقل، وفى هذه الناحية يمكننى أن أتعلم منه » .

هناك قصتان واقعيتان عن رجُلى أعمال طبقاً تلك المبادئ فحصلا على نتائج رائعة .

القصة الأولى : عن رجل من رجال القانون يفضل عدم ذكر اسمه، وليكن السيد « ص » .

بعدما التحق بمعهدى بمدة وجيزة، توجه السيد « ص » إلى لونج أيلاند برفقة زوجته لزيارة بعض أقاربها،وهناك تركته يتحدث مع عمتها العجوز، وذهبت لزيارة بعض أقاربها الآخرين .

كان يتحتم على السيد « ص » أن يطلع طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ الثناء، فقد فكر فى أن يبدأ مع العمة العجوز .

فسألها : ألم يشيد هذا المنزل تقريباً فى عام ١٨٩٠ ؟

فأجابته العجوز : نعم، لقد شيد فى تلك السنة تماماً .

فقال : إنه يذكرنى بالمنزل الذى ولدت فيه، إنه جميل، بناؤه رائع، وغرفه واسعة، فى أيامنا هذه تغيرت تصميمات البيوت لسوء الحظ .

فردت العمة العجوز : شبان اليوم لا يهتمون بالبيوت الجميلة، كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية، وسيارة يتجولان بها .

وبنبرة حنين للماضى أتبعت حديثها قائلة : لقد بنى ذلك البيت بالحب، لقد حلمنا به أنا وزوجى قبل سنوات من بنائه، ولم نستعن

بمهندس، بل صممناه بأنفسنا.

بعد ذلك تجولت معها في المنزل فأبدت تقديرها الصادق للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها من أوان خزفية ولوحات إيطالية وستائر حريرية كانت يوماً معلقة في قصر فرنسي عظيم.

يقول السيد «ص»: فلما انتهينا من جولتنا بأنحاء المنزل، أخذتني العمة إلى الجراج وهناك رأيت سيارة «باكار» فخمة تكاد تكون جديدة، وقالت لي بصوت رقيق: اشترى زوجي هذه السيارة قبل رحيله، لم أركبها منذ وفاته، أنت تقدر الأشياء الثمينة، لذلك سأعطيك هذه السيارة.

قال لها: لا يا عمتي، إنني أقدر كرمك طبعاً، ولكنني لا يمكن أن أقبل هذا، فأنا لست قريباً لك، ولديك أقارب كثيرون قد يرغبون في اقتنائها.

فهتفت السيدة العجوز في دهشة: أقارب، إنهم ينتظرون موتي للحصول على هذه السيارة.

فقال لها: إذا لم تريدي إعطاءهم إياها، فبإمكانك بيعها بسهولة.

صاحت العجوز في وجهه قائلة: أبيعها، إنني لا أحتمل رؤية غرباء يقودون هذه السيارة أمامي، هذه السيارة اشتراها زوجي لي أنا، وسأمنحك إياها لأنك تقدر الأشياء الثمينة.

لقد حاول أن يتملص من قبول السيارة، لكنه لم يستطع ذلك خشية أن يؤذى مشاعرها.

هذه السيدة العجوز التى تُركت وحيدة مع تذكاراتها فى هذا المنزل، كانت متعطشة لقليل من الثناء والتقدير.

لقد كانت ذات يوم شابة جميلة يرغبها الشبان، وقد بنت منزلاً بنيران الحب، وجمعت له التحف من جميع أنحاء أوروبا، وفى خريف العمر، أصبحت تعانى الوحدة القاسية، وباتت فى أمس الحاجة إلى القليل من التقدير الصادق والاعتراف بقدرها، وحين وجدته فى شخص السيد « ص » لم تجد أغلى من سيارة « باكار » تهديها له لتعبر بها عن شكرها وامتنانها.

■ **أما القصة الثانية:**

حقق « جورج إيستمان » مخترع الشريط الحساس الخاص بالتصوير الفوتوغرافى ثروة تقدر بمائة مليون دولار، وجعل من نفسه أعظم رجل أعمال فى العالم، ورغم منجزاته العظيمة، كان فى حاجة إلى التقدير والاعتراف بقيمته، تماماً مثلى ومثلك.

ومنذ عدة سنوات مضت، كان « إيستمان » يشيد مدرسة إيستمان للموسيقى فى « روشتر » ومسرح « كيلبورن » الذى أراد به تخليد ذكرى أمه، وأراد « جيمس آدامسون » رئيس شركة المقاعد الفخمة بنيويورك تزويد ذلك المسرح بالمقاعد التى تنتجها شركته، فحصل عن طريق

المهندس المكلف ببناء المسرح على موعد لمقابلة « إيستمان » .

وفى الموعد المحدد كان « آدامسون » على باب مكتب « جورج إيستمان »، حيث قابله المهندس قائلاً : أعلم أنك تسعى لعقد صفقة مربحة، ولكننى أخبرك أنك لن تحظى بأكثر من خمس دقائق من وقت « إيستمان » لأنه منشغل دائماً، فأخبره بما جئت من أجله بسرعة وأخرج .

فعندما سُمح له بالدخول، وجد أن السيد « إيستمان » غارقاً فى كومة من الأوراق على مكتبه، فلما فرغ منها، أسرع « آدامسون » يقول : أود أولاً يا سيد « إيستمان » إبداء إعجابى الشديد بأثاث غرفة مكتبك، وأنت تعلم أننى أعمل فى تأسيس المنشآت الكبرى، ولكنى لم أر فى حياتى أثاثاً بهذه الروعة .

أجاب إيستمان وقد انفرجت أساريره أنت تذكرنى بشيء كنت أنساه، إنه حقاً أثاث جميل، أليس كذلك، لقد أعجبنى كثيراً فى البداية، لكننى الآن مشغول جداً فى عملى لدرجة أننى قلما ألقى نظرة على محتويات غرفة مكتبى .

ومشى آدامسون فى الغرفة، وجعل يمسح بيده على خشب النوافذ والأبواب وهو يقول : هذا بلوط إنجليزى، أليس كذلك؟ إن له لمعة تختلف عن لمعة البلوط الإيطالى .

وأجاب إيستمان : نعم إنه بلوط إنجليزى مستورد، وقد انتقاه لى

صديق متخصص فى الأخشاب.

بعد ذلك أراه «إيستمان» الغرفة، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها وتأسيسها، فلما وقفا أمام النوافذ، أشار «إيستمان» من خلالها بأصبعه إلى مجموعة من المؤسسات التى أسسها من أجل خدمة الإنسانية، كجامعة روشستر، والمستشفى العام، ومستشفى الأطفال، فهنأه السيد «آدامسون» بحرارة على طريقته المثالية فى استخدام ثروته من أجل تخفيف معاناة الإنسانية.

وفتح «إيستمان» صندوقاً زجاجياً، والتقط أول آلة تصوير امتلكها وقد اشتراها من رجل إنجليزى.

وسأله «آدامسون» عن كفاحه المبكر، فتكلم «إيستمان» عن فقره وطفولته وصباه، وأخبره عن أمه الأرملة، وكيف كانت تشرف على شؤون البيت، بينما هو كان يعمل بإحدى شركات التأمين مقابل أربعين سنتاً فى اليوم.

وقد جذبه السيد «آدامسون» لمزيد من الحديث ببضعة أسئلة أخرى، ثم أمضيت إليه وهو يتحدث عن تجاربه فى فنون التصوير بالورق الحساس، وكيف كان يعمل ليلاً ونهاراً فى تجاربه، وكيف كان ينام مرتدياً ثيابه حتى لا يضيع وقتاً فى ارتدائها إذا استيقظ.

مرت ساعتان على لقاء آدامسون بإيستمان وأخيراً التفت «إيستمان» إلى «آدامسون» قائلاً له: عندما كنت فى اليابان اشتريت بعض الكراسى

وأحضرتها معى إلى منزلى ووضعتها فى الشرفة، ولكن الشمس محت طلاءها، فاشتريت بعض الطلاء وأعدت دهانها بنفسى، أترغب أن ترى كيف فعلت ذلك؟ إننى أدعوك لمنزلى للنتغدى معاً وأريك تلك الكراسى.

وذهب إليه «آدامسون»، وبعد الغداء أطلعه «إيستمان» على الكراسى التى اشتراها من اليابان، ولم يكن ثمن القطعة منها يتعدى الدولار والنصف، ولكن «إيستمان» كان فخوراً بها لأنه دهنها بنفسه.

ولقد نجحت صفقة آدامسون وبلغت قيمة العطاء لتأسيس المسرح ٩٠ ألف دولار.

أين يجب لك ولى أن نبدأ بتطبيق هذه التركيبة السحرية: الثناء؟ لماذا لا نبدأ فى منازلنا؟ فأنا لا أعرف مكاناً آخر أشد من منازلنا حاجة إلى ذلك، ولا أشد منه حرماناً.

لابد أن تكون لزوجتك مزايا حسنة، أو على الأقل لا بد أنك فكرت بذلك عندما أقدمت على الزواج منها، لكن، كم مضى من الوقت على آخر مرة أظهرت فيها إعجابك بجمالها؟ كم؟

قرأت للكاتبة ذائعة الصيت «دوروثى ديكس» مقالاً أعجبت به لدرجة أننى قطعته واحتفظت به.

قالت «دوروثى» فى مقالها ذاك: إنها سئمت من المواعظ التى تقدم للعرائس، وأجدى من هذا أن ينفرد شخص مجرب حكيم بالعريس

ويقول له: لا تتزوج قبل أن تقبل صخرة «بلارنى» عسى ألا تنقطع عذوبة كلامك عن زوجتك، وأعلم أن امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل الميل والانعطاف، لكن امتداحك لها بعد الزواج هو أمر ضرورى للمحافظة على راحة البال والهناء العائلى.

إن الحياة الزوجية ليست مكاناً لإثبات الإخلاص وحسن النية بقدر ما هى للدبلوماسية وحسن التدبير.

فإن كنت ترغب فى العيش الرغيد، فلا تنتقد عمل زوجتك المنزلى، ولا تعقد المقارنات بينها وبين والدتك أو أختك،ولكن كن على العكس سخياً فى امتداحك لتدبيرها، وهنأ نفسك علناً على زواجك من امرأة جمعت بين محاسن فينوس، ومنيرفا، ومارى آن.

وحتى حين يكون اللحم الذى أمامك كالجلد، والخبز كالحجر الصلد، فلا تتذمر، بل اذكر ملاحظتك بقول عابر وبذلك تدفعها إلى العناية أكثر بتحضير الطعام لكى تكون عند حسن ظنك.

لا تبدأ ذلك فجأة، وإلا سترتاب بالأمر، لكن فى هذه الليلة، أو الليلة المقبلة، أحضر لها بعض الأزهار أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من هذا قدم لها الابتسامة أيضاً، وبعض الكلمات المخلصة.

هل تحب أن تعرف كيف تجعل امرأة تقع فى حبك؟

حسناً، إليك بالسر، لكنها ليست فكرتى، بل اقتبستها من «دوروثى ديكس» إذ تقول:

ذات يوم، قابلت رجلاً تم القبض عليه متلبساً بتهمة تعدد الزوجات، فاز بقلوب ومدخرات ثلاثة وعشرين امرأة، فلما سألته عن طريقته لجعل النساء تقع فى حبه، قال: إنه لا يلجأ إلى الحيلة أبداً، كل ما كان يفعله هو أن يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت.

والطريقة ذاتها تفيد مع الرجال كذلك.

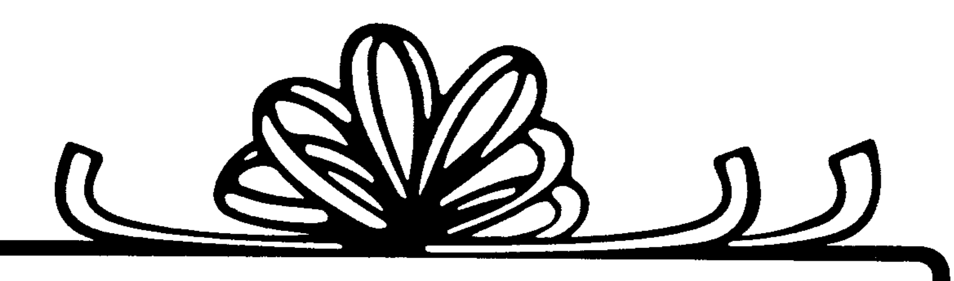
قال «دزرائيلى»:

تحدث إلى الرجل عن نفسه، ينصت إليك لساعات.

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس، استخدم هذه القاعدة:

أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.





الباب الثانى

طرق لاجتذاب الناس

إلى طريقة تفكيرك


الفصل الأول
الطريقة الأكيدة
لخلق الأعداء

الطريقة الأكيدة لخلق الأعداء

إذا كنت على صواب ثلاثة أرباع الوقت، أكون بذلك حققت أقصى ما أحلم به.. إذا كان ثيودر روزفلت رئيس الولايات المتحدة الأسبق وأشهر رجال القرن العشرين، فكيف هو الأمر بالنسبة لى ولك؟

إذا وثقت بأنك على حق نصف الوقت فقط لاستطعت عندئذ الذهاب إلى « وول ستريت » وتكسب مليون دولار فى اليوم، وأن تشترى يختاً وتتزوج من فتاة رائعة، وإذا لم تثق بأنك على حق نصف الوقت، فلماذا تقول عن الآخرين: إنهم مخطئون؟

إن فى إمكانك أن تقول للشخص الآخر: إنه مخطئ من خلال نظرة، أو لفتة أو حركة، وتكون فى ذلك بليغاً، بلاغتك فيما لو استخدمت الكلمات.

وإذا صارحت شخصاً أنه مخطئ، لن يوافقك على ذلك؛ لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته، واعتزازه بنفسه، لكنها لن تثنيه عن رأيه، حتى لو لجأت إلى منطق « أفلاطون » أو « إيمانويل »، لن تستطيع تغيير رأيه لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ حديثك أبداً بالقول: سأبرهن على كذا وكذا، فإن هذا القول يعادل قولك: « أنا أذكى منك، لذا سأطلعك على شيء يغير من رأيك.

إن هذا تحدٍّ يثير العداء ويدفع الشخص الآخر إلى النضال قبل أن تبدأ حديثك .

إذا أردت إثبات شيء فلا تعلن أنك الأذكى مسبقاً وافعل ذلك بكياسة ولباقة وفي صمت . دون أن يشعر أحد .

نصح لورد شترفليد ابنه قائلاً : « كن أعقل الناس إذا استطعت ، ولكن لا تحدث الناس بذلك » .

إنني لا أصدق اليوم شيئاً كنت أصدقه منذ عشرين عاماً ، ما عدا جدول الضرب ، وحتى هذا أتشكك فيه عندما أطالع كتب إينشتين .

وبعد عشرين عاماً أخرى ، ربما لن أصدق ما ذكرته في هذا الكتاب ، فلست متأكداً من شيء كنت متأكداً منه .

يقول « سقراط » : « أنا لا أعلم شيئاً علم اليقين إلا أنني لا أعلم شيئاً » .

فإذا قال شخص عبارة تعتقد أنها خطأ أليس من الأفضل أن تقول له : أظن أن لي رأياً آخر ، وربما أكون مخطئاً ، فكثيراً ما أخطئ ، فإذا كنت مخطئاً فإني أريد أن تصحح لي خطئي ، فدعنا نتحرى الوقائع .

إن هذا السحر ، يكمن في مثل هذه العبارات : (ربما كنت مخطئاً ، وأنا كثيراً ما أخطئ ، ودعنا نتحرى الوقائع) .

فلا أحد يستطيع أن يعترض على قولك : (ربما أكون مخطئاً) ، وتأكد أنك لن تقع في المشكلات ما دمت اعترفت أنك قد تكون

مخطئاً؛ لأن ذلك سيوقف كل نقاش، ويوحى فى محدثك أن يكون عادلاً ومنصفاً، مما يجعله يسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً، فإذا أصررت بعد هذا، على أن تقول للنساء: إنهم مخطئون، فاقرأ العبارة التالية كل صباح قبل الإفطار، إنها من كتاب الأستاذ « جيمس هارفى روبنسون » بعنوان: « العقل فى طور التكوين ».

أحياناً نجد أننا نغير آراءنا من دون أية مقاومة أو صعوبة، ولكننا متى أدلينا برأى وقيل لنا: إننا مخطئون تمسكنا به، ولم نتحرك عنه قيد شعرة. إن السهولة التى نكوّن بها أفكارنا وعقائدنا فى أول الأمر تدعو حقاً إلى الدهشة، ولكننا لا نلبث حتى نمتلئ إيماناً بها وتعصباً لها، حتى ليصعب على أى شخص أن يسلبنا إياها؛ ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا واعتزازنا بالنفس فى كفة واحدة.

إن ضمير المتكلم (أنا) هو أهم كلمة فى الشؤون الإنسانية، والتعامل معها بتعقل هى بداية الحكمة الحقة.

إنك لن تجد أحداً، يسلم فى سهولة بأن ساعته مخطئة، أو أن سيارته قديمة، ولن يقنعه أحد بأنه مخطئ فى معلوماته عن المريخ، أو للفظ كلمة « إبتكتيتوس »، أو معرفته بقيمة عقار « الساليسن ».

فنحن نرغب أن نستمر فى تصديق ما اعتدنا قبوله كحقيقة، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقداتنا دفعنا ذلك للبحث عن أى عذر للتمسك به، والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر، إنما

هو ـ حقيقة الأمر ـ إيجاد مبرر للاستمرار فى تصديق ما كنا نؤمن به.

فهل تنفع هذه الفلسفة فى الأعمال؟ دعنا نرى:

يعمل « ف. ماهونى » فى بيع المعدات المستخدمة فى تكرير البترول، وقد حصل على طلب من زبون هام من « لونج أيلاند » وأوشكت المعدات التى طلبها أن يتم صنعها، ثم حدث أن حذر الزبون بعض معارفه من آلات السيد « ماهونى »، وأنه قد ارتكب خطأ فادحاً، وقلق الزبون واشتد به الغضب فأجرى اتصالاً تليفونيّاً مع السيد « ماهونى » وأخبره أنه لن يستلم تلك المعدات التى اتفق معه على تصنيعها.

قال السيد « ماهونى » وهو يتابع عرض قصته:

كنت أعرف أنه وأصدقاءه مخطئون فى اعتقادهم، فشعرت أنه من الخطأ أن أقول له بذلك، فذهبت إلى « لونج أيلاند » لمقابلة الزبون، وحين ذهبت نحو مكتبه قفز واقفاً واتجه نحوى يتكلم بسرعة، وقد كان مرتبكاً جداً حتى أنه كان يلوح بقبضته فى الهواء وهو يحدثنى، كما انتقدنى وانتقد صناعتى، وانتهى بقوله: والآن ماذا سنفعل؟

فأخبرته بهدوء تام أنى سأقوم بأى شىء يطلبه منى، قائلاً: أنت الشخص الذى سيدفع الثمن، فمن حقك أن تحصل على الشىء الذى تريده، وعلى أية حال فيجب أن يتحمل المسؤولية واحد منا، فإذا كنت تعتقد أنك على حق فأعطنا الفرصة لاستكمال المعدات التى طلبتها، فإذا لم تكن كما طلبتها تماماً فأنا على استعداد لأن ألغى الصفقة

وأتحمل ما أنفقته فى تصنيع تلك المعدات من مال رغبة فى إرضائك.

ولكن يجب أن أخبرك أنه لو تم تصنيعها كما تريد، فيجب أن تتحمل مسؤولية ذلك وأن تدفع الثمن.

وفى نهاية الحديث، هدأ الرجل تماماً وقال: حسناً تابع العمل، وإن لم تكن المعدات كما ينبغى، فالله يكون بعونك.

وقد جاءت المعدات كما ينبغى حتى إنه بعدها عقد معى صفقتين.

حين أهاننى ذلك الرجل ولوح قبضته فى وجهى وأخبرنى أننى لا أعرف صناعتى كما ينبغى، دفعنى كل ذلك إلى محاولة تبرئة نفسى، وقد أفادنى ذلك كثيراً، ولو أخبرته أنه مخطئ وبدأت فى مناقشته، لتطورت الأمور ووصلت إلى المحاكم وخسارة مادية، فضلاً عن خسارته كعميل.

لقد اقتنعت أن من الخطأ أن تقول لشخص: إنه على خطأ.

فلا تناقش أحداً، ولا تخبره أنه على خطأ، بل استخدم فطنتك.

كن فطناً فهذا يساعدك على كسب محدثك.

فإذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فاتبع هذه القاعدة:

احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه على خطأ.





الفصل الثانى

أقصر الطرق إلى تفكير الناس

أقصر الطرق إلى تفكير الناس

إذا غضبت وصببت غيظك على شخص آخر، فبلا شك أنك قد أفرغت كل ما فى صدرك من غيظ وغضب .

ولكن هل سيشاركك الشخص الآخر راحتك؟ هل صوتك المرتفع، وأسلوبك العدوانى منه يسهل عليك أن تجعله يشاطرك الرأى؟

قال « ودرو ولسن » : إذا جئتنى معلناً المبارزة، أعدك أن قبضتى ستكون أقوى من قبضتك، أما إذا جئت إلىّ وقلت : دعنا نتبادل الرأى، فحتى إذا اختلفنا، فلن نلبث أن نجد أننا نتفق فى الكثير .

« جون روكفلر »، كان أكثر الرجال عرضة للاحتقار فى ولاية كولورادو، وكانت أكثر الإضرابات العمالية عنفاً فى تاريخ الصناعة الأمريكية يهز أعطاف هذه الولاية، كان عمال المناجم يطالبون بزيادة الأجور من شركة كولورادو للفحم، التى كان « روكفلر » يسيطر عليها .

وبينما تعصف تلك الثورة الجامحة بالممتلكات والأرواح، وبينما الصدور مليئة تشتعل غضباً، استطاع « روكفلر » كسب ود العمال المضربين لكن كيف؟

إليك قصته : حاول « روكفلر » خلال أسابيع إقامة علاقة صداقة مع رؤساء العمال الثائرين، وذوى السلطة فيهم، بعد ذلك جمعهم وخطب

فيهم خطاباً أسفر عن نتائج مذهلة، فقد تمكن من إخماد نيران الغضب والعنف والكراهية التى هددت باكتساح «روكفلر» ففاز بجمع من المعجبين، حتى إن العمال المضربين عادوا بعد ذلك إلى العمل دون التفوه بأية كلمة عن زيادة أجورهم التى حاربوا بعنف من أجلها.

كان مطلع ذلك الخطاب المشهور:

إن هذا هو أعظم يوم فى حياتى، بل هى أعظم ساعة فى حياتى، إذ أنها المرة الأولى التى ألتقى فيها بكم معشر ممثلى العمال، فإننى أؤكد لكم أننى فخور لوجودى بينكم، وأننى لن أنسى هذا الاجتماع التاريخى طيلة حياتى، ولو أن هذا الاجتماع عقد قبل أسبوعين، لوقفت بينكم كالغريب، لا أميز من وجوهكم إلا القليل، ولكن بعدما سنحت لى الفرصة فى الأسبوع الماضى لزيارة مخيماتكم والتحدث مع ممثليكم، كما زرتكم بعد هذا فى منازلكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، فإننا نتقابل اليوم كأخوة وأصدقاء وليس كغرباء.

وكم يسعدنى أن تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لأناقش معكم مصالحنا المشتركة.

وبما أن هذا الاجتماع هو لممثلى إدارة الشركة، وممثلى العمال فيها، فإنى أشعر كأنى دخيل عليه؛ لأننى لست محظوظاً لأكون من أحد الفريقين، ومع ذلك فإننى أشعر أننى قريب جداً منكم.

لاحظوا أن روكفلر ألقى الخطاب على رجال أرادوا به قبل أيام أن

يعلقوه من عنقه فى شجرة تفاح بالطريق العام أليس هذا مثالاً رائعاً عن فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟

لنفترض أن « روكفلر » خاض نقاشاً مع أولئك العمال، وواجههم بالحقائق الصارمة، وأثبت لهم أنهم على خطأ، فإنه كان سيزيد الثورة اشتعالاً، ويستفحل الشر والغضب فى صدورهم.

إذا كان قلب الرجل الآخر مليئاً بالضغينة والكراهية نحوك، فلن تتمكن من إقناعه بكل ما فى الكون من حقائق.

فليعلم هذا الآباء اللائمون، والأزواج المنتقدون، والرؤساء المسيطرون، ولكى يستطيع هؤلاء الوصول إلى أغراضهم عليهم أن يصبحوا لطفاء وودودين.

قال « لنكولن » منذ مائة عام مضت: هناك مثل قديم يقول:

« إن قطرة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم ».

والأمر كذلك بالنسبة للناس، فإن أردت أن تكسب شخصاً إلى جانبك فأقنعه أولاً أنك صديقه المخلص، فهذه قطرة من العسل تجذب قلبه إليك، وتفتح لك الطريق إلى قلبه.

هل تدركون السر الذى جعل من « دانيل وبستر » واحداً من ألمع وأنجح المحامين الذين عرفهم العالم، كان يستخدم فى أقوى مرافعاته عبارات ودية مثل: هل لكم يا حضرات المحلفين أن تقدروا...، وهذا

ربما يستحق التفكير أيها السادة، وإليكم بعض الحقائق التى أعتقد أنها لا تخفى عليكم . . ، وأنتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية . . .

فلا تحدى، ولا إكراه، ولامحاولة لفرض رأى .

ربما لن تستدعى من أجل حل إضراب أو المرافعة أمام المحكمة، لكن ربما رغبت فى تخفيض إيجار منزلك، فهل يفيدك الأسلوب الودى؟

لنرَى ذلك :

رغب السيد « وب » أن يخفض إيجار منزله، وكان يعلم أن المالك عنيد ومع ذلك نجح فى ذلك فكيف؟

يقول وب : أخبرت المالك على خلاف الحقيقة برغبتى فى ترك منزلى بمجرد انتهاء عقد الإيجار، أردت من وراء ذلك التمهيد لطلب خفض الإيجار لكن الوضع بدا مستعصياً، فقد حاول ذلك الكثيرون من المستأجرين قبلى وفشلوا، لكننى قلت فى نفسى : إننى أتعلم برنامجاً فى فن معاملة الناس فلماذا لا أجرب ذلك معه وأرى ما يحدث .

فور تسليم المالك الخطاب حضر إلىّ ومعه سكرتيره، فقابلته على الباب بتحية حارة وترحيب بالغ مصحوب ببسمة مشرقة، ولم استهل حديثى، عن الإيجار المرتفع، بل أبديت إعجابى بالمنزل، والحق أننى كنت مسرفاً فى ثنائى، صادقاً فى امتداحى، ثم أظهرت له إعجابى بطريقته فى إدارة أملاكه، وأخبرته عن رغبتى فى البقاء فى منزلى عام آخر، وأن مقدرتى المالية تحيل دون ذلك .

ولم يعهد المالك هذا الاستقبال الحار من مستأجر آخر، لذا وجدته يطلعنى عن متاعبه من المستأجرين، ثم قال: كم يسعدنى أن أجد مستأجراً راضياً مسالماً مثلك.

ودون أن أطلب منه شيئاً خفض الرجل إيجارى إلى الحد الذى أريده.

وفيما هو يغادر منزلى، التفت إلىّ وسألنى: أمن دهانات أستطيع أن أزين بها منزلك.

فلو أننى حاولت أن أخفض الإيجار بالطرق التى اتبعها الآخرون فإننى بكل تأكيد كنت سأفشل مثلهم ولكنى حصلت على ما أريد بفضل الحديث الودى والثناء والتقدير.

أذكر على الدوام ما قاله «لنكولن»: قطرة واحدة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم».

فإذا رغبت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك فاتبع تلك القاعدة:

توسل بالرفق واللين واترك الغضب والعنف.




الفصل الثالث
طريقة سقراط

طريقة سقراط

مهم جداًّ أن نبدأ الحوار من الناحية الإيجابية فتجنب نقاط الاختلاف مع الطرف الآخر وحاول التأكيد على الأشياء التى تتفق معه عليها، اجعله يشعر أنكما تسعيان إلى نتيجة واحدة وأن الفارق بينكما يكمن فى الوسيلة وليس الهدف.

اجعله يظل يقول: «نعم» منذ البداية، واجعله ما استطعت يتجنب قول: «لا».

فى كتابه «التأثير فى الطبيعة الإنسانية» يقول «أوفرستريت»:

إن كلمة «لا» هى معضلة يصعب التغلب عليها، فحين يقول الشخص: لا، لا يتراجع عنها بل يظل مصراً عليها وحتى لو شعر فيما بعد أن ؟«لا» هى الجواب الخاطئ، لأن كبرياءه يمنعه عن الاستسلام للرأى الآخر.

فالمتحدث البارع يحصل منذ البداية على أكبر عدد من الأجوبة الإيجابية، فهو بذلك يوجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلى عنها، تماماً كحركة كرة البلياردو، حين توجهها إلى جهة ما. يصعب بعد ذلك أن تحيد بها عنها.

لفظة «لا» تعنى عند الإنسان أكثر من كونها مؤلفة من حرفين،

فجسده بكامله، بغدده وأعصابه وعضلاته، تتحفز حينئذ لتناصره فى اتجاهه إلى الرفض، لكنه يكون على النقيض إذا قال نعم لم يكلفه ذلك أى نشاط جسدى، فكلما استطعنا الحصول على أجوبة إيجابية منذ البداية، كلما ازداد نجاحنا فى استقطاب الانتباه نحو هدفنا.

إن استخدام الوسيلة الإيجابية جعلت السيد « جيمس إيبرسون » الموظف ببنك « جرينتش » بنيويورك يحتفظ بعميل رفيع المستوى كاد البنك أن يفقده.

يقول السيد « إيبرسون »:

جاء هذا الرجل لفتح حساب، فأعطيته طلباً لملئه، فأجاب عن بعض الأسئلة راضياً، ولكنه رفض أن يجيب عن بعضها الآخر، وأصر على الرفض وقبل أن أبدأ بدراسة العلاقات الإنسانية، كنت سأقول لهذا العميل أنك إذا رفضت ملأ هذه البيانات فسوف يرفض البنك أن يفتح لك حساباً، ومن الطبيعى أن مثل هذا القول كان يشعرنى بالزهو والارتياح؛ لأننى أخبرت هذا الرجل بأنظمة العمل بالبنك، والتى لا يمكن خرقها، لكن هذا التصرف لن يقابل من جانب هذا العميل الذى أتى إلينا ليضع ماله بالارتياح والسرور.

لقد قررت فى ذلك الصباح أن أستخدم القليل من التعقل والتدبر، ونويت ألا أشير إلى ما يريده البنك، بل إلى ما يريده العميل، وفوق ذلك، قررت منذ البداية أن أدع العميل يجيب بنعم، فوافقته الرأى

وأخبرته أن المعلومات التى يرفض إعطاءنا إياها ليست ضرورية، ولكن قلت له: لنفترض أنه كان لك رصيد فى هذا البنك فلو حدث لك حادث لا قدر الله، أفلا تريد أن يحول مالك إلى أقربائك؟ فأجاب الرجل:

- بالطبع.. نعم.

فقلت له: ألا تعتقد أنه من الأفضل إعطاءنا اسم هذا الذى تؤول إليه أموالك.

- نعم.

فلما أدرك الرجل من وراء أسئلتى أننا نبغى هذه المعلومات لمصلحته هو، انطلق من نفسه يزودنى بكل البيانات عن نفسه، بل زاد على ذلك فقام بفتح حساب باسم والدته المستفيدة من أمواله، وأجاب عن كل الأسئلة المتعلقة بوالدته عن طيب خاطر.

لقد وجدت أن من خلال استدراجه لقول نعم منذ البداية، أنه نسى أوجه الخلاف التى بيننا، وأن أحصل على المعلومات التى أريدها دون أن يجد فى ذلك جرحاً لكبريائه.

كان «سقراط» عبقرياً برغم أنه كان يمشى حافى القدمين، وبرغم أنه تزوج من فتاة عمرها تسعة عشرة عاماً، فى حين كان عمره أربعين، دميم الخلقة وأصلع؛ ذلك لأنه فعل شيئاً لم يستطع أحد من قبله أن يفعله، لقد غير مجرى تفكير الإنسانية.

وبعد انقضاء ثلاثة وعشرين قرناً على وفاته، ما زال «سقراط» يعد

من أحكم الفلاسفة، وأبرع المناطقة الذين عرفهم هذا العالم المتشابك.

فماذا كانت طريقته فى الإقناع؟

هل كان يخبر الناس أنهم مخطئون؟

كلا، ليس « سقراط » من يفعل ذلك، وطريقته التى تدعى الآن طريقة سقراط، تعتمد على استدراج الشخص الآخر لقول « نعم »، فكان يسأل أسئلة تجعل مناظره يتفق معه فى الرأى، ويظل « سقراط » يكسب الجواب تلو الجواب حتى يجد مناظره نفسه قد انتهى إلى مبدأ كان ينكره منذ دقائق مضت.

فى المرة القادمة، حين تريد "أن تتظاهر بالذكاء وتخبر الشخص الآخر أنه على خطأ، لتتذكر « سقراط » الحافى القدمين واسأل محدثك أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

لدى الصينيين قول مأثور يزخر بحكمة الشرق:

« من يمش هوناً يمش دهراً ».

قال الصينيون هذا القول بعد أن ظلوا خمسة آلاف عام يدرسون الطبيعة البشرية.

فإذا أردت أن تجذب الناس إلى وجهة نظرك، فاتبع هذه القاعدة:

اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.




الفصل الرابع
كيف تحصل على
روح التعاون؟

كيف تحصل على روح التعاون؟

ألست تتباهى بالآراء التى تتوصل إليها بنفسك أكثر من تلك التى تقدم إليك فى إطار مذهب جميل.

إذا كنت هكذا فلماذا تفرض آرائك على الآخرين؟

أليس من الأفضل أن تقدم المقترحات وتترك الآخرين يفكرون بالنتائج بأنفسهم؟

وجد السيد «أدولف سلتز»، من فيلادلفيا، نفسه ذات يوم، مضطراً إلى بث روح الحماس فى مجموعة من عماله كاد اليأس أن يقضى على نشاطهم، فاجتمع بهم وسألهم عما يريدون منه أن يحققه لهم، وأثناء الحديث كتب أفكارهم على لوح، ثم قال لهم: حسناً، سأعطيكم جميع ما تتوقعونه منى، والآن أريد منكم أن تخبرونى ما ستقدمون لى نظير ذلك؟

جاءت الأجوبة سريعة: الإخلاص، والأمانة، والنشاط فى العمل والتفاؤل والتعاون المثمر، وثمان ساعات من العمل اليومى، حتى إن رجلاً تطوع للعمل أربع عشرة ساعة فى اليوم.

وينتهى الاجتماع بعد أن امتلأ صدر العمال بروح الأمل والحماس والنشاط، وكانت النتيجة أن زاد الإنتاج بدرجة ملموسة.

قال لى السيد « سلتز » : لقد عقدت بينى وبين العمال صفقة متوازنة، فطالما أنا قائم على تنفيذ نصيبى من الصفقة، فهم كذلك قائمون بنصيبهم، وسؤالى لهم عن أمانيهم ورغباتهم، فكانت الإشارة التى جعلتهم يعملون فى قوة ونشاط.

عندما كان « ثيودور روزفلت » حاكماً لنيويورك، قام بعمل فذ، إذ بقى على علاقة وثيقة مع رؤساء حزبه، ومع ذلك دفعهم لتحقيق إصلاحات كان زعماء الحزب يرفضون إجراءها، فكيف فعل ذلك؟.

قال « روزفلت » : كانت إذا خلت وظيفة هامة دعوت زعماء الحزب لتقديم مقترحاتهم.

فكانوا يقترحون فى البدء رجلاً منكسراً من أنصار الحزب، فأخبرهم أن تعيين مثل هذا الرجل ليس من الذكاء فى شىء طالما لن يرضى الناس عنه، وعندئذ يقترحون علىّ رجلاً آخر لم يكن هناك شىء ضده، ولكنه ليس الأصلح للمنصب، فأرفضه موضحاً أن هذا الرجل لن يحقق ما يطمح إليه الشعب، ويأتى اقتراحهم الثالث برجل مناسب تقريباً، ولكنه ليس أفضل الناس، فأسألهم فى كياسة أن يحاولوا مرة أخرى، فيأتى اقتراحهم الرابع مقبولاً؛ ذلك لأنهم يرشحون فى هذه المرة الرجل الذى كنت اخترته بنفسى فأعبر لهم عن شكرى العميق لمساعدتهم، وأعين ذلك الرجل، وأرجع الفضل فى ذلك إليهم لاختيارهم الرجل المناسب.

تذكر إلى أى حد كان « روزفلت » يذهب فى سبيل مشاورة

الشخص الآخر وإظهار الاحترام لنصيحته، وحين يشغل المنصب بالشخص المختار، كان يشعر رؤساؤه بأنهم أصحاب الفضل فى هذا الاختيار وأن الفكرة هى فكرتهم.

كان الكولونيل « إدوارد هاوس » يتمتع بنفوذ عظيم فى الشؤون الداخلية والدولية معاً فى عهد الرئيس « ودرو ولسن »، فقد كان الرئيس يستمع دائماً لنصح الكولونيل « هاوس » أكثر مما يستمع لأعضاء حكومته، فماذا كان يفعل الكولونيل ليؤثر فى الرئيس؟

قال « هاوس » : بعد أن عرفت الرئيس عن قرب، وجدت أن أفضل الطرق لإيصال فكرة إلى ذهنه هى أن ألمح بهذه الفكرة بصورة عابرة، على أن أصوغها بحيث تلفت نظره، أو بحيث تستدرجه إلى التفكير فيها، وكأنها من أفكاره هو، وقد وصلت إلى هذه الحقيقة عن طريق المصادفة أول الأمر.

كنت أزور الرئيس فى منزله، فنصحته صراحة باتباع سياسة معينة، ولكنه رفض، ثم بعد بضعة أيام ونحن نتناول العشاء معاً، أعجبت إذ رأيته يردد اقتراحى السابق كما لو كان من أفكاره.

فهل قاطعه « هاوس » وقال له : هذه ليست فكرتك، إنها فكرتى؟

كلا، بل كان « هاوس » أكثر فطنة من هذا، فإنه لم يكن يهتم إلى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته، بل إنه فعل أكثر من هذا، فقد أرجع الفضل لابتداع هذه الفكرة جهراً للرئيس « ولسون ».

فاعلم أن الناس الذين تقابلهم من نوعية كنوعية « ولسون »، فاستخدم معهم خطة الكولونيل « هاوس ».

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فعليك بهذه القاعدة:

دع الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هى فكرته.

منذ خمسة وعشرين قرناً، قال أحد حكماء الصين واسمه « لاونى » حكمة بليغة: فى إمكان قراء هذا الكتاب أن يطبقوها فى عصرنا هذا، ويحصلوا على أفضل النتائج:

الرجل العاقل هو الذى إذا أراد أن يعلو على الناس وضع نفسه أسفلهم، وإذا شاء أن يكون فى مقدمتهم، جعل نفسه خلفهم، ألا تنظر إلى البحار والأنهار كيف يصب فيها المياه من مئات الترع والجداول التى تعلوها؟

•••••


الفصل الخامس
نداء يستحوذ
على الجميع

نداء يستحوذ على الجميع

نشأت على مقربة من بلدة اللص الشريف « جيسى جيمس » الذى بلغت شهرته عنان السماء.. كنت أزور مزرعته وألتقى بأبنه وأستمع إلى قصص جهاد « جيمس » فى سبيل الفقراء من زوجته وروت لى: أنه كان يواجه القتل خلال سطوه على القطارات والبنوك؛ لكى يعطى المال المسروق للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم.

بالطبع « جيسى جيمس » كان يؤمن بأنه إنسان مثالى نبيل، مثله مثل « شولتز » و« كرولى ذو المسدسين » و« آل كابونى » من بعده بجيلين.

الأمر لا يختلف مع من تراهم فى حياتك اليومية.. حتى الذى تراه فى المرآة كل صباح يحمل لنفسه تقديراً كبيراً، ويرغب فى أن يكون لطيفاً غير أنانى.

فإذا أردت أن تغير من طباع الناس، فيجب عليك أن تتوسل إلى الدوافع النبيلة فى نفوسهم، وليس هذا بالأمر العسير، دعنا نرى ذلك:

كان « هاملتون فاريل » صاحب شركة « فاريل مشتشل » فى جلنولدن بولاية بنسلفانيا يعانى من مستأجر مزعج يهدده باستمرار بإخلاء مسكنه، وقبل مضى أربعة شهور على نهاية العقد، أنذر هذا المستأجر مستر « فاريل » بأنه سيترك مسكنه بصرف النظر عن العقد المبرم بينهما.

روى « فاريل » قصته أمام الطلبة فى معهدى قائلاً : قضى هذا الرجل فى منزلى فصل الشتاء بأكمله ـ ذلك الفصل الذى يزداد فيه الطلب على الشقق ـ وبالطبع إذا ترك المستأجر المنزل كان من الصعب تأجير الشقة قبل حلول الشتاء التالى، مما سيؤدى إلى خسارة مبلغ ٢٥٠ دولاراً، ولذلك كانت تهديداته تثير غيظى ولو كنت فى الأحوال العادية، كنت سأطالب المستأجر بدفع بقية الإيجار كاملاً وفقاً لشروط العقد المبرم بيننا .

ولكنى فضلت أن أحاول معه بوسيلة أخرى، فذهبت إليه ودار بيننا الحوار التالى :

حتى الآن لا أصدق يا سيد « دو » أنك تنوى الرحيل من الشقة، فمن خلال خبرتى فى تأجير المنازل تعلمت شيئاً عن الطبيعة البشرية، فأنت رجل ذو كلمة، وما زلت عند حسن ظنى بذلك، ولذا أعرض تأجيل قرارك بضعة أيام لتعيد التفكير فى الأمر، فإذا استقريت على الانتقال فى أول الشهر المقبل حين يستحق الإيجار، فإنى أعدك أن أتنازل عن حقوقى كافة، وأسلم فى قرارة نفسى بأننى كنت مخطئاً فى ظنى، لكنى ما زلت أعتقد أنك رجل ذو كلمة، وستبقى على عهدك، فقبل كل شيء فنحن إما بشر أو قرود، والخيار عادة متروك لنا .

وعند حلول مطلع الشهر، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم أخبرنى بأنه تحدث بالأمر مع زوجته وقرر أن يبقى لأنه أكرم لهما وأشرف أن يوفيا

بتعهداتهما لى .

نشرت صحيفة صورة لـ « اللورد نورثكليف » لم يكن يرغب فى نشرها فبعث برسالة إلى رئيس التحرير قال فيها : أرجو أن لا تنشروا صورتى هذه مرة أخرى، فأمى لا ترضى بذلك .

وكان « ثكليف » يعزف برسالته على وتر حساس فى قلوب جميع البشر هو حب الأبناء للأمهات .

ناشد أيضاً « جون روكفلر » الدوافع النبيلة فى قلوب المصورين الصحفيين عندما أراد منعهم عن التقاط صور لأطفاله، فقال لهم : إنكم تعلمون أنه ليس من صالح الأطفال أن يكسبوا شهرة واسعة .

عندما بدأ « سيروس كيرتس » الصحفى الذى نشأ فقيراً، وانتهى به الحال إلى مالك صحيفتى « ستراد‌ى إيفننج بوست » و« ليديز هوم جورنال »، حين بدأ عمله لم يكن يستطيع استقطاب كتّاب الدرجة الأولى كى يكتبوا له، فناشد الدوافع النبيلة لديهم، فمثلاً أقنع « لويزا ماى ألكوت » وهى فى قمة شهرتها بأن تكتب له، حين تبرع بمائة دولار للجمعية الخيرية التى كانت تشرف عليها .

لعل متشككًا يقول : قد يجدى هذا مع روائية عاطفية مثل « لويزا »، أو « روكفلر »، و« نورثكليف »، لكننى أود أن أراه يفيد مع أولئك الرجال ذوى القلوب الغليظة الذين أحصل منهم على الأجور كل شهر .

قد تكون محقاً، فما يسرى على بعض الناس لا يسرى بالضرورة

على كل الناس، فإذا كنت مقتنعاً بالنتائج التى تحصل عليها، فلا داعى أن تغيرها، وإذا لم تكن راضياً، فلماذا لا نجرب؟

على أية حال، دعنا نستمع إلى « جيمس توماس » أحد تلاميذى السابقين وهو يروى قصته الطريفة هذه:

ستة من عملاء إحدى شركات السيارات ادعوا أن الشركة لم تف بتعهداتها معهم وامتنعوا عن سداد المبالغ المستحقة عليهم فى الوقت الذى كان كل منهم قد أقر بحصوله على حقه كاملاً، وكانت الشركة تعرف أنها على حق، وكانت أولى أخطائها أنها أطلعت زبائنها على ذلك.

موظفو قسم الحسابات بتلك الشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة اتبعوا تلك الخطوات:

١- ذهبوا إلى كل زبون وأخبروه بأنهم حضروا لتحصيل المبالغ التى فات موعد سدادها.

٢- أوضحوا أن الشركة على حق تماماً، ومعنى ذلك أن الزبون هو المخطئ.

٣- صرحوا بأن الشركة تعلم عن السيارات أكثر منهم.

وكانت النتيجة؟

أنهم خاضوا فى نقاش عقيم.

وفى هذه المرحلة، كان المدير المالى على وشك أن يحيل الأمر إلى

القضاء للفصل فيه، لولا أن تنبه المدير للأمر قبل فوات الأوان .

وبحث أمر هؤلاء العملاء فاكتشف أنهم من أفضل الزبائن، فلا بد إذن أن فى الأمر شيئاً، فاستدعانى وطلب منى أن أحصل تلك المبالغ المتأخرة .

■ **وهذه هى الخطوات التى اتخذتها :**

١- ذهبت لكل زبون، أتطرق قط إلى الموضوع الذى أتيت من أجله، بل كنت أخبره أننى جئت لإعادة العلاقة بالشركة إلى ما كانت عليه .

٢- بعد سماعى قصة الزبون، لم أبد رأياً، وأخبرته أنه ليس للشركة أى ادعاء أنها محقة .

٣- ثم أخبرته أن اهتمامى موجه إلى السيارة التى اشتراها أولاً، وأنه يعرف عنها أكثر من أى شخص آخر، فهى سيارته .

٤- تركته يتحدث، وأستمع إليه باهتمام وأظهر عطفاً وتقديراً على وجهة نظره .

٥- أخيراً، حين يصبح الزبون فى مزاج هادئ، أتوسل إلى الدوافع النبيلة فى نفسه، فأقول : إن سوء التفاهم الذى حدث بينه وبين موظفى الشركة أمر يؤسف له، وما كان ينبغى أن يحدث ذلك، ثم أبادر بالاعتذار إليه نيابة عن الشركة .

وأبادره بالقول :

أود أن أطلب منك القيام بشىء من أجلى، ها هى فاتورتك،

سأتركها لك تفعل فيها ما شئت كأنك رئيس الشركة، وسأرضى بما تتوصل إليه أيًّا كان.

وهكذا سدد الزبائن الستة حسابهم إلا واحد رفض أن يدفع سنتاً، لكن الخمسة الآخرين دفعوا كافة المبالغ المتأخرة.

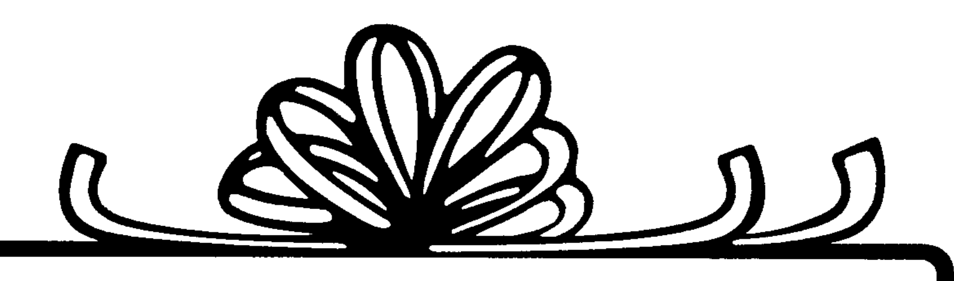
ولم يكد يمضى عامان حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة.

والخلاصة من هذه القصة هى: أن الناس شرفاء ويرغبون بالقيام بتعهداتهم، وقليلون منهم يخرج عن هذه القاعدة، وأعتقد أن الشخص الذى يميل إلى الخداع، إذا أنت عاملته على اعتبار أنه منصف مخلص سيتصرف بحسن نية.

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك، فمن الأفضل أن تتبع هذه القاعدة:

توسل إلى الدوافع النبيلة.





الباب الثالث

طرق

تمتلك بها زمام الناس


الفصل الأول
كيف تنتقد وتسلم
من الكراهية؟

كيف تنتقد وتسلم من الكراهية؟

أثناء جولة « تشارلس شواب » بأحد مصانع الصلب شاهد بعض مستخدميه يدخنون، وفوق رءوسهم مباشرة علقت لافتة تقول: « ممنوع التدخين ».

فهل لفت انتباههم، وقال: « ألا تعرفون القراءة »؟

كلا، ليس « شواب » من يفعل ذلك، بل سار نحوهم وأعطى كلاً منهم سيجاراً قائلاً: سأقدر لكم صنيعكم لو دخنتم هذا السيجار فى الخارج. عندئذ أدركوا مغزى كلامه، وقدروا له حسن معاملته لأنه لم يعنفهم، فهل يمكنك تجنب حب رجل كهذا؟

« جون وانا ميكر » اتبع الطريقة ذاتها، فقد اعتاد يوميّاً التجول فى متجره الضخم فى فيلادفيا، وفى إحدى المرات لفت انتباهه زبون ينتظر صابراً دون أن يعيره أحد الباعة اهتماماً، فأين كان الباعة؟ كانوا يتشققون الأحاديث والقفشات المضحكة.

لم ينطق « وانا ميكر » ببت شفه لكنه تسلل فى هدوء إلى ما وراء الحاجز، ولبى طلب الزبون بنفسه، ثم سلم المشتريات لأحد الباعة ليلفها، وانصرف.

فى شهر مايو، سنة ١٨٨٧، توفى الخطيب المفوه « هنرى وارد بيتشر »

وفى يوم الأحد التالى، دعى « ليمان أبوت » للتحدث من على المنبر الذى ظل صامتاً برحيل بيتشر، وفيما هو يستعد لبذل ما يستطيع لأن تأتى خطبته أروع ما تكون، أخذ يكتب ويعيد كتابة خطبته باهتمام بعد ذلك قرأها على زوجته، فكانت هزيلة مثل سائر الخطب، ولو كانت زوجته أقل حكمة لقالت : ما هذا يا ليمان؟ إنها هزيلة، إنها ستجعل الناس يشعرون بالنعاس، كان ينبغى لك أن تكون خيراً من هذا بعد كل السنوات التى أمضيتها فى ممارسة الخطابة، فإكراماً للسماء لِمَ لا تتحدث كإنسان؟ لِمَ لا تتصرف بشكل طبيعى؟ إنك تسىء إلى نفسك أبلغ إساءة إذا ما قرأت هذه الخطبة .

هذا ما كانت تقوله، ولو فعلت، فأنت تعرف ما يمكن أن يحدث، وهى تعلم ذلك أيضاً، ولهذا لم تقل له سوى أنها تلاحظ أنها تنفع لتكون مقالة فى صحيفة « نورث أميركان ريفيو » .

بمعنى آخر، امتدحت الخطبة، واقترحت فى الوقت ذاته أنها لا تفيد كخطبة، وأدرك ليمان وجهة نظرها، فقام بتمزيق الخطبة، وارتجل خطبته فجاءت آية فى الروعة والبلاغة .

وهكذا، فإذا أردت أن تملك زمام الناس دون أن تسىء إليهم أو تثير استياءهم إليك هذه القاعدة :

الفت النظر إلى الأخطاء بشكل غير مباشر .




الفصل الثانى
من منا بلا خطيئة؟

من منا بلا خطيئة؟

كان عمرها ١٩ عاماً عندما غادرت ابنة عمى جوزفين كارنيجى منزلها فى كانساس واستقرت فى نيويورك حيث سكرتيرتى الخاصة.. وقتها كانت خبرتها العملية تقارب إلى العدم، أما اليوم فهى تعد من أفضل السكرتيرات.

ذات يوم كدت أن أنتقدها لكننى تراجعت وقلت فى نفسى: مهلاً يا دايل كارنيجى، إن عمرك هو ضعف عمر جوزفين، خبرتك أضعاف أضعاف خبرتها، فكيف تتوقع منها أن تكون لديها وجهة نظرك وحكمتك ومقدرتك، التى ربما تكون عادية؟

تمهل لحظة، يا دايل، ماذا كنت تعمل وأنت فى مثل سنها؟

تذكرت ما فعلت من أخطاء فادحة.. وبعد تفكير عميق وحيادى توصلت إلى أن «جوزفين» أفضل منى حين كنت فى التاسعة عشرة ـ ولم يكن هذا ـ للأسف، من قبيل المجاملة.

ومن هذا المنطلق كنت كلما أردت لفت انتباه «جوزفين» إلى خطأ ما، أقول: لقد ارتكبت يا «جوزفين» خطأ، لكن الله يعلم أنه ليس أسوأ من الخطأ الذى كنت ارتكبه حين كنت فى مثل عمرك، إننى أشعر بالحزن لقيامى بأشياء سخيفة حمقاء، حتى أننى فقدت الرغبة فى

انتقادك أنت أو سواك، ولكن ألا ترين أنه من الحكمة لو فعلت كذا وكذا.

من السهل أن تستمع إلى من ينتقدك ويذكر أخطاءك إذا ما بدأ المنتقد بالاعتراف أنه ليس معصوماً من الأخطاء.

وقد تعلم الأمير « فون بولو » هذه الحقيقة، فى عام ١٩٠٩ فى عهد غليوم المغرور آخر أباطرة ألمانيا تولى فون بولو رئاسة الحكومة الألمانية، وكان يبنى جيشاً وأسطولاً بحرياً يكون له ثقله فى العالم.

فى هذه الأثناء كان الإمبراطور ضيفاً على إنجلترا وأدلى بتصريحات علنية أدت إلى سلسلة من الأزمات فى القارة الأوروبية كان لها دوى فى جميع أنحاء العالم، خاصة أنه أعطى إذنه الإمبراطورى بنشر تلك التصريحات فى صحيفة « الديلى تلجراف ».

فى هذه التصريحات أعلن أنه الألمانى الوحيد الذى يشعر بالود تجاه الإنجليز، وأنه يبنى أسطولاً لمحاربة اليابان، وأنه أنقذ إنجلترا من السقوط على أيدى فرنسا وروسيا، وأن خطته هى التى مكنت « لورد زويرتس » من أن يتغلب على « البوير » فى جنوب إفريقيا إلخ . .

لم يكن سبقه أحد من ملوك أوروبا فى الإدلاء بمثل هذه التصريحات وقت السلم، فاشتعلت الدول الأوروبية غضباً، والتهبت إنجلترا، وتعجب لذلك الساسة الألمان.

ووسط هذه الأجواء الساخنة، اقترح على الأمير « فون بولو » أن

يعترف بمسؤليته عن تلك التصريحات، وأنه هو من نصح الملك بذلك.

واحتج « فون بولو » قائلاً: ولكن يا مولاى، لن يصدق أحد فى ألمانيا أو إنجلترا أننى يمكننى أن أوعز لجلالتك بقول مثل هذه الأشياء.

أحس « فون بولو » بأنه ارتكب خطأ فادحاً عندما تعجل فى الرد على الإمبراطور الذى ثار قائلاً: أتعتبرنى إذن حماراً يرتكب أخطاء لا يمكن لك أن ترتكبها. عندئذ أدرك « فون بولو » أنه كان يجب أن يمتدح الإمبراطور قبل أن ينتقده ولما كان هذا قد فات أوانه، فقد قام بعمل أفضل من ذلك، أخذ يمتدح الملك بعدما انتقده، وقد فعل ذلك فعل السحر، أجاب بإجلال وتوقير: لا أقصد ذلك أبداً، فجلالتكم تفوقنى فى نواح كثيرة، ليس فقط من الناحية العسكرية والبحرية، بل فى العلوم الطبيعية، فقد استمعت إليك بإعجاب حين شرحت جهاز الضغط الجوى « البارومتر »، والتلغراف اللاسلكى، وأشعة رونتجن، فأنا للأسف أجهل كل ذلك، فليس لدى أدنى فكرة عن الكيمياء أو الطبيعة، بل أنا عاجز عن تفسير أبسط الظواهر الطبيعية.

ولكن، تابع « فون بولو » حديثه: عوضاً عن ذلك لدى معرفة تاريخية وربما ببعض صفات تنفع فى ممارسة السياسة وخاصة الناحية الدبلوماسية.

عندئذ أشرق وجه الإمبراطور من جديد، فقد امتدحه « فون بولو »، بل إنه رفع من قدره وكان هو متواضعاً.

وهكذا كان فى وسع القيصر أن يعفو عن أى شىء مقابل ذلك، فقال فى حماس: ألم أقل لك دائماً أننا نكمل بعضنا؟ يجب أن نقف دائماً جنباً إلى جنب، وسنقف، ثم صافح يد «فون بولو» لا مرة واحدة، بل عدة مرات، وظل متقد الحماس طوال يومه حتى إنه رفع قبضته مهدداً: إذا قال لى أحد أى شىء ضد الأمير «فون بولو» سوف أسحق أنفه.

فإذا كانت بضعة عبارات من التواضع وامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغير الإمبراطور المهان إلى صديق حميم، فتخيل ما يمكن أن يفعل التواضع والمديح لنا فى علاقاتنا اليومية.

وهكذا، لكى تغير الناس دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم إليك بهذه القاعدة:

تحدث عن أخطائك أولاً قبل أن تنتقد الشخص الآخر.




الفصل الثالث
ما من أحد يحب أن
يتلقى الأوامر

ما من أحد يجب أن يتلقى الأوامر

خلال عشاء مع الآنسة « أيداتاريل » رائدة المترجمين الأمريكيين كنت قد انتظرته طويلاً أخبرتها أننى أؤلف كتاب « كيف تكسب الأصدقاء »، ودار بيننا حوار حول موضوع اكتساب الأصدقاء، قالت لى: أنها عندما كانت تكتب سيرة أوين يونغ التقت برجل أمضى مع « يونغ » ثلاث سنوات، هذا الرجل أكد لى أن « أوين يونغ » لم يأمر أحد طيلة الفترة التى قضاها معه، وكان يكتفى بطرح مقترحات.

فعندما كان يبغى شيئاً لم يقل: افعل هذا أو ذاك، أو: لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك، بل كان يقول دائماً: هل لك فى أن تفعل هذا؟ أو: هل تعتقد أن ذلك يفيد؟ وكان دائماً يقول لسكرتيره بعد إملاء رسالة: ما قولكم بها؟ وكان إذا راجع رسالة كتبها أحد معاونيه قال له: أليس من الأفضل لو أضفنا إليها هذه العبارة.

فكان دائماً يعطى الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه.

هذه الطريقة فى معاملة الناس، تجعلهم من السهل تصحيح أخطائهم دون خدش لكبريائهم ويمنحهم شعوراً بالأهمية، ويجعلهم متعاونين بدلاً من العناد والثورة.

وهكذا فلكى تغير الناس دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم إليك بهذه القاعدة:

قدم اقتراحات مهذبة بدلاً من إصدار أوامر صريحة.


الفصل الرابع
دع الشخص الآخر
يحتفظ بماء وجهه

دع الشخص الآخر يحتفظ بماء وجهه

فن الإدارة فن قد لا يتوافر فى أى إنسان.. لذا كان « تشارلس شتينمتز » غير موفق فى إدارة أحد الأقسام فى شركة « جنرال إلكتريك » رغم عبقريته فى الكهرباء.. وبرغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده أو مضايقته، فهو لا يمكن الاستغناء عنه بأى حال من الأحوال لذا منحته منصب المهندس الاستشارى للشركة، ووكلت شؤون الإدارة إلى شخص آخر.

فكان « شتيمنتز » سعيداً بذلك اللقب، وكذلك كان المسئوولون فى الشركة، فقد تمكنوا من حل مشكلة دقيقة حساسة دون أية عاصفة.

أما نحن فنعمد دائماً إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علناً وأمام الآخرين، دون إدراك الأذى الذى تصيب به كبرياءه، بينما قليل من التروى والتفكير، وكلمة لطيفة أو كلمتان، وتفهماً كامل لوجهة نظر الشخص الآخر، يمكن أن تبعد الأذى والألم عنهم.

لنتذكر ذلك فى المرة القادمة حين تواجهنا ضرورة حتمية كالاستغناء عن خادم أو إرشاد طفل.

كان للسيد « دوايت مورد » مقدرة فذة للتوفيق بين اثنين كل منهما يمسك بعنق الآخر. كيف؟

كان يبدأ بنقل المتخاصمين إلى منطقة الاتفاق . . ويبحث عن الشىء الذى تتفق عليه وجهتا نظريهما فيؤكدها، ويزيدها وضوحاً وجلاء، ومهما كان نوع الخلاف، لم يكن ليضع أى فرد فى الجانب المخطئ، والآخر فى جانب الصواب .

وفى عام ١٩٢٢ بعد قرون طويلة من العداء، قرر الأتراك طرد اليونانيين من الأراضى التركية، وخطب « مصطفى كمال » فى جنوده خطبة نابليونية قال فيها :

« إن هدفكم هو البحر الأبيض المتوسط » .

عندها، اندلعت أشد الحروب ضراوة فى التاريخ الحديث، وفاز الأتراك فيها، وفيما كان القائدان اليونانيان « تريكوبيس« و « ديونيس » فى طريقهما إلى مركز قيادة « مصطفى كمال » طالبين الاستسلام، أخذ الأتراك يطلبون أن تنزل لعنات السماء على أعدائهم المنهزمين .

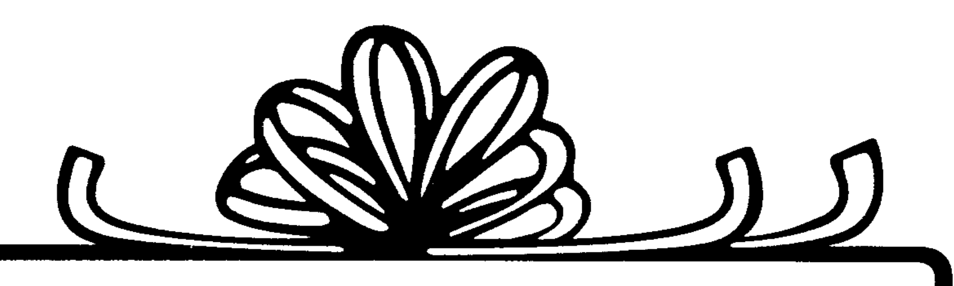
لكن أسلوب « كمال » كان متحرراً من الانتصار، فقال للقائدين وهو يصافحهما : تفضلا بالجلوس، فلابد أنكما متعبان .

وحاول أن يخفف من وطأة الهزيمة بقوله لهما : ربما كانت حال المنتصر فى هذه الحرب أشد سوءاً من حال المنهزم .

ففى أوج الانتصار الباهر لم ينس « مصطفى كمال » هذه القاعدة المهمة :

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه .





الباب الرابع

سبع طرق لجلب الطمأنينة والسعادة لك


الفصل الأول
اعرف نفسك وكن نفسك

اعرف نفسك وكن نفسك

بعثت إلىّ السيدة « أديث أولرد » من مدينة مونت إيرى بولاية كارولينا الشمالية ـ رسالة تقول فيها :

فى طفولتى، كنت انطوائية أعانى الحساسية والخجل المفرطين، وجنتاى المملوءتين باللحم كانت تظهر أنى بدينة أكثر مما أنا فى الواقع، وكانت والدتى تنتقد الملابس الضيقة، ومن ثم كانت ثيابى كلها طويلة واسعة.

شعورى أننى مختلفة عمن هم فى مثل سنى جعلنى لا أشارك الأطفال فى حفلاتهم أو أنشطتهم المختلفة اجتماعية كانت أو رياضية.

وقد بقيت على حالى حتى كبرت وتزوجت من رجل يكبرنى سناً، كانت عائلته تتسم بالاتزان والثقة بالنفس، حاولوا كثيراً أن يخرجونى عن خجلى وتحفظى، لكننى كنت أزداد تحفظاً وعزلة، وبمرور الأيام صرت أكثر عصبية، سريعة التأثير، يكفى صوت جرس الباب لأن يملأ قلبى رعباً.

وكنت أبذل قصارى جهدى لكى أبدو مرحة مبتهجة حين أكون مع زوجى فى مجتمع عام حتى لا يكتشف فشلى، وكان شعورى بأننى أتظاهر بالسعادة يزيد فى تعاستى وشقائى، ولم أعد أرى فى حياتى خيراً

حتى أننى فكرت فى الانتحار.

لكننى سمعت ملاحظة صدفة، غيرت مجرى حياتى كلها، كانت حماتى ذات يوم تتحدث عن تربيتها لأطفالها، فقالت: كنت دائماً أصر على أن يصبح أبنائى على سجيتهم، ويتماشوا مع طبيعتهم.

هذه المقولة هى التى أثرت بى، لقد عرفت أننى أصبحت تعسة لأننى وضعت نفسى فى موضع غير مناسب.

لقد تغيرت حياتى بين عشية وضحاها، بدأت أنطلق على طبيعتى، وأكتشف فى شخصيتى نواحى القوة ونواحى الضعف كما أننى صرت أختار من ألوان الثياب ما يناسبنى ويساير موضة العصر، واستطعت أن أكسب الأصدقاء، والتحقت بجمعية نسائية صغيرة، ولقد كان الهلع يصيبنى كلما عهد إلىّ إلقاء كلمة، ولكن التكرار أكسبنى الشجاعة والثقة بالنفس، لقد استغرق ذلك وقتاً طويلاً، لكن اليوم أشعر بالسعادة التى لم أحلم بها قط، وما زلت أوصى أولادى بقولى: كن نفسك مهما حدث.

الدكتور «جيمس جوردون جيلكى» قال: إن مشكلة الرغبة فى الانطلاق على السجية قديمة قدم التاريخ، وإلى القدرة على تنفيذ ذلك أو عدم القدرة يرجع إليها الإصابة بمعظم الأمراض العصبية والنفسية والعقلية.

«أنجلو باترى» الذى كتب ثلاثة عشر كتاباً، وآلاف المقالات

الصحفية في تربية الأطفال، يقول: ليس أتعس من الذى يتوق ليكون شخصاً آخراً مختلفاً عن الذى يؤهله له كيانه الجسمانى والعقلى.

إن الرغبة لتكون شخصاً مختلفاً هو أمر شائع فى هوليود، وقد قال لى «سام وود» المخرج السينمائى الشهير: إنه يعانى أكبر العناء فى إقناع الممثلين الناشئين أن يكونوا على سجيتهم فكل منهم يريد أن يكون «روبرت تايلور» من الدرجة الثانية، أو «كلارك جيبل» من الدرجة الثالثة، وكان يردد لهم دائماً: إن الجمهور قد ملّ هذا الأسلوب، ويريد شيئاً جديداً، ثم أنهى سام وود حديثه لى بقوله: لقد علمتنى التجارب أنه لا خير فى أناس يتشبهون بمن ليس بشبههم.

وقد سألت مؤخراً «بول بوينتون» مدير التوظيف فى شركة «سوكونى فاوم» عن أكبر خطأ يرتكبه طلاب العمل فى شركته، حيث أنه صاحب باع طويل فى هذا المجال فقد قابل أكثر من ستين ألف طالب عمل، وألف كتاباً عنوانه «ست طرق للحصول على عمل»، فأجابنى: إن أكبر خطأ يرتكبه طلاب العمل هو أنهم لا ينطلقون على سجاياهم، فبدلاً من أن يتحدثوا بصراحة عن أفكارهم وآرائهم، يحاولون أن يعطوك أجوبة يعتقدون أنك تريدها، لكن ذلك لا يفيد؛ لأن ما من أحد يريد عملة مزيفة.

وقد تعلمت هذا الدرس ابنة أحد السائقين، ولكن بعد المرور بتجربة قاسية، إذ كانت ترغب فى أن تصبح مطربة شهيرة، ولكن منظرها كان

سبباً فى عدم تحقيق هذه الأمنية، فقد كان لها فم واسع وأسنان بارزة، وعندما حاولت أن تغنى أمام الجمهور لأول مرة فى أحد النوادى الليلية فى نيوجرسى، حاولت أن تمط شفتها العليا لإخفاء أسنانها فضحك عليها الجمهور وأوشكت على الفشل لولا وجود أحد المخرجين السينمائيين فى ذلك النادى، لاحظ أنها صاحبة موهبة، فقال لها: أنا أعرف تماماً ما يدور بنفسك، أنت ترغبين فى إخفاء أسنانك البارزة، أليس كذلك؟

لا تحاولى قط أن تخفى أسنانك، فهل هى جريمة أن تكون أسنانك بارزة؟ افتحى فمك وسيعجب بك الجمهور، وفضلاً عن هذا، فإن أسنانك هذه تميزك بطابع خاص، قد تكون يوماً سبباً فى شهرتك.

وقد عملت «جاس ديلى» بالنصيحة، ونسيت بروز أسنانها، وأصبحت تفتح فمها وتغنى بملء شدقيها، حتى صارت من ألمع نجوم الإذاعة والسينما، وحاول كثير من المغنين فيما بعد تقليدها.

تحدث العالم النفسانى «وليم جيمس»: إذا نظرنا إلى أنفسنا وإلى ما يجب أن نكون عليه، لاكتشفنا أننا أنصاف أحياء، فإننا لا نستخدم إلا جانباً بسيطاً من قدراتنا الجسمية والذهنية.

وبمعنى آخر، يعيش الإنسان منا فى حدود ضيقة يصطنعها داخل حدوده الحقيقية، إنه يمتلك قوى كثيرة مختلفة، ولكنه عادة لا يستخدمها لأنه إما أنه لا يفطن إليها أو يفشل فى استخدامها.

إنك شيء فريد في هذا العالم، فلم يخلق مثلك أبداً، ولن يخلق مثلك تماماً ثانية، ويخبرنا علم الوراثة أنك تكونت نتيجة لاتحاد أربع وعشرين كروموزوم من والدك مع أربع وعشرين كروموزوم من والدتك، وقد اتحدت هذه الأزواج الأربعة والعشرين على توريثك الصفات التي تتميز بها.

يقول « أمران شاينفيلد » في كتابه « أنت والوراثة »: إن كل كروموزوم يحمل جينات تعد بالمئات، لكن واحداً من هذه الجينات في بعض الأحوال قادرة على تغيير حياة المرء.

« كن نفسك » تلك هي النصيحة الحكيمة التي قالها الموسيقار « أرفنج برلين » لزميله « جورج جيرشوين » فعندما التقى « برلين » بـ « جيرشوين »، كان الأول مشهوراً وعلماً من أعلام الموسيقى، في حين كان الآخر ملحناً ناشئاً يعمل بأجر قدره خمسة وثلاثون دولاراً في الأسبوع.

وقد تأثر « برلين » بمواهب « جيرشوين » فعرض عليه أن يعمل عنده كسكرتير موسيقي بثلاثة أضعاف الراتب الذي يتقاضاه، ثم أتبع عرضه هذا بقوله: ولكنني أنصحك ألا تقبل، فإن فعلت ذلك فستجعل من نفسك « برلين » ثانياً، ولكن إذا أصررت على أن تكون نفسك، فستصبح يوماً « جورج جيرشوين » الذي لا مثيل له.

ولقد فعل « جيرشوين » بهذه النصيحة وأصبح على مر الأيام من

أشهر الملحنين الأميركيين.

أنت شيء حديث في هذا العالم، فكن سعيداً بذلك، واعمل على الاستزادة مما وضعته فيك الطبيعة من صفات ومواهب.

قال «إيمرسون»: سوف يجيء الوقت الذى يدرك فيه المرء أن الحسد جهل، وأن التشبه انتحار، وأن عليه أن يقبل نفسه على علاقتها، ويرضى بها كما قسمها الله له، وأنه بالرغم من أن الأرض مليئة بالخيرات فلن تعطيه حبة من شعير ما لم يبذل الجهد والعرق فى العناية بتلك الأرض التى تنبت الشعير، فالقوة الكامنة بداخله هى فريدة فى نوعها، ولا أحد سواه يعلم كنهها، ولن يستطيع هو أن يعرف حتى يجرب.

وهكذا، من أجل تنمية أسلوب ذهنى يعود علينا بالطمأنينة ويحررنا من القلق، إليك بهذه القاعدة:

اعرف نفسك وكن نفسك، ولا تحاول التشبه بغيرك:

●●●●●


الفصل الثانى
أتبيع ما تملك فى
مقابل بليون دولار؟

أتبيع ما تملك في مقابل بليون دولار؟

علاقتى بـ « هارول أبوت » لعدة سنوات مضت فقد كان مديراً لبرامج محاضراتى زمناً طويلاً. التقيت به ذات يوم فى مدينة كانساس واستقليت معه سيارته، وخلال الطريق إلى مزرعتى فى بلدة بلتون، سألته كيف يتجنب القلق؟ فحكى لى قصة مثيرة لن أنساها أبداً.

قال لى: فى أحد أيام الربيع من عام ١٩٣٤، شاهدت منظراً قضى على كل القلق الذى كنت أعانيه فى ذلك الوقت... لم يستغرق ذلك أكثر من عشر ثوان، ولكننى تعلمت خلالها فن الحياة أكثر ما تعلمت فى عشرة أعوام.

فمنذ عامين، كنت مثقلاً بالديون بعد أن خسر محل البقالة الذى كنت أمتلكه فى مدينة وب، وبعد أن فقدت فيه جميع مدخراتى، وظللت أكثر من سبعة أعوام أسدد ديونى.

قبل أسبوع من إغلاق المحل كنت أسير متجهاً إلى أحد البنوك لأقترض شيئاً من المال يساعدنى على الانتقال إلى مدينة كانساس للبحث عن عمل، كنت أسير شارد العقل مملوءاً باليأس، فاقداً للشجاعة والثقة فى النفس وفجأة رأيت رجلاً مبتور الساقين يريد أن يعبر الطريق، كان يجلس على عارضة خشبية مزودة بعجلات صغيرة، ويزحف فى

الشارع بمساعدة قطع من الخشب يمسكها بيديه، التقيت به بعدما عبر الشارع وبدأ يرفع نفسه ليصل إلى الرصيف، وفيما هو يفعل ذلك، التقت عيناه بعينى، فابتسم لى ابتسامة عريضة مشرقة قائلاً: عمت صباحاً يا سيدى، إنه يوم جميل، أليس كذلك؟

وفيما أنا واقف أنظر إليه، علمت كم أنا واسع الثراء، فإن لى ساقين وأستطيع السير بهما، وشعرت بالخجل من نفسى، وحدثت نفسى قائلاً: إذا كان هذا الرجل سعيداً مرحاً واثقاً من نفسه، برغم من فقده لساقيه، فأولى بى أن أكون كذلك، فلى ساقان. وكنت أنوى أن أقترض من البنك مائة دولار، لكنى الآن جاءتنى الشجاعة فاقترضت مائتين وحصلت على العمل.

والآن ألصقت هذه الكلمات على المرآة حيث يمكننى أن أطالعها كل صباح:

شعرت بالقلق لأن لا حذاء لدى، حتى التقيت فى الشارع برجل لا ساقين لديه.

سألت يوماً «إيدى ريكنيكر» ما هو الدرس الذى تعلمه من خلال بقائه هو ورفاقه واحد وعشرين يوماً فى قارب مطاطى تائهين فى المحيط الهادى على غير هدى؟

فقال: إن أكبر درس تعلمته من تلك التجربة، أنه طالما لديك الماء الذى تشربه، والطعام الذى تطعمه، فلا يجب أن تشكو من شىء بعد ذلك.

نشرت مجلة « تايم » مقالاً مؤثراً عن جندى أصيب بشظية فى حنجرته فى معركة « جوادل كانال » . وبينما الجندى راقد على فراشه فى المستشفى، كتب لطبيبه يسأله : هل سأعيش؟ فأجابه الطبيب : نعم، فعاد ليسأله : وهل سأتكلم؟ فأجابه الطبيب ثانية : نعم، وهنا قال : يا لنى من أحمق . فلماذا أقلق إذن؟

لِمَ لا تتوقف الآن وتسأل نفسك : لماذا أنا قلق؟ فربما تكتشف أن ما يثير قلقك أتفه بكثير مما حدث لهذا الجندى .

إن تسعين بالمائة من أمور حياتنا يسير فى طريقه الصحيح، وعشرة فى المائة فقط يخرج عن هذا الطريق، فإذا رغبت أن تكون سعيداً، فعليك بتركيز اهتمامك فى هذه التسعين فى المائة من أمورك، وتجاهل العشرة فى المائة الأخرى .

أما إذا أردت أن تحول حياتك إلى جهنم فالأمر سهل، فما عليك إلا أن تركز كل اهتمامك على تلك العشرة فى المائة .

إن كلمتى « فكر واشكر » مكتوبتان فى الكثير من الكنائس الإنجليزية وما أجدرنا أن نكتب ذلك فى قلوبنا أيضاً، « فكر واشكر »، فكر فيما أعطاك الله، واشكره على هباته وعطاياه .

كان « جوناثان سويفت »، مؤلف « رحلات جوليفر » من أكثر الأدباء الإنجليز تشاؤماً، حتى إنه كان يرتدى ملابس الحداد فى ذكرى ميلاده، ومع ذلك فقد امتدح الفرح والسعادة، فقال : إن أفضل الأطباء فى العالم

هم: الغذاء، السلام، الانشراح، وفى إمكاننا أنا وأنت أن نحصل على خدمات الطبيب الثالث، الانشراح بغير مقابل، لو أننا ركزنا اهتمامنا على الثروات الوفيرة التى نمتلكها ثروات تفوق كنوز على بابا.

هل تبيع عينيك فى مقابل بليون دولار؟ وماذا تأخذ مقابل ساقيك أو يديك أو سمعك أو أطفالك أو عائلتك؟

احسب ثرواتك بنداً بنداً، ثم اجمع هذه البنود وستجد أنها لا تقدر بمال، المال الذى تمتلكه عائلات «روكفلر» و«فورد» و«مورجان» مجتمعة.

ولكن هل جميعنا نقدر هذا كله؟ كلا.

فإننا كما قال «شوبنهور»: من النادر أن نفكر فيما نملك، بل إننا نفكر دائماً فيما لا نملكه.

وهذه هى مأساة العالم اليوم.

لقد أحالت هذه المأساة نفسه «جون بالمر» إلى حطام بشرى، وكادت أن تعصف بيته وأسرته.

قص علىّ «جون بالمر» وهو من أهالى مدينة باترسون، بولاية نيوجرسى قصته فقال:

عقب عودتى من الجيش، أقمت لنفسى محلاً وعملت فيه ليلاً ونهاراً، وقد سارت الأمور على ما يرام، لكن سرعان ما بدأت المتاعب، فلم أعد أستطيع الحصول على الخامات اللازمة لمنتجاتى، فخشيت أن

يتوقف عملى، قلقت جداً حتى تحولت إلى رجل محطم سريع الغضب، حتى شارفت على فقد بيتى الذى تظلله السعادة، وفى ذات يوم قال لى شاب من مشوهى الحرب ـ كان يساعدنى فى العمل: ألا تخجل من نفسك يا جون؟ إنك تعتقد أنك الوحيد فى العالم الذى تثقله الهموم وتشغله المتاعب، لنفترض أن عليك التوقف عن العمل لفترة، فما الذى سيحدث؟ إنك تستطيع أن تبدأ من جديد متى أصبحت الأمور عادية، إن لديك الكثير مما يستحق منك الشكر، ومع ذلك فأنت كثير التذمر، كم كنت أتمنى لو كنت مكانك، انظر إلىّ إن لى ذراعاً واحدة، ونصف وجهى مشوه، ومع ذلك لا أشكو قط فإن لم تتوقف عن التذمر والشكوى، فلن تفقد عملك فقط، بل ستفقد صحتك وأسرتك وأصدقاءك أيضاً.

منذ تلك اللحظة صممت على أن أكف عن قلقى، وأعود إلى سابق عهدى، وقد فعلت.

يجب أن نخجل من أنفسنا، طيلة الأيام والسنوات نعيش فى جنة من الجمال، ولكننا لم نستطع أن نرى ولا نقدر ولا نشكر.

فإذا أردت أن تهزم القلق وتبدأ الحياة، إليك بهذه القاعدة:

أحص نعم الله عليك بدلاً من أن تحصى متاعبك.




الفصل الثالث
بقدر أهميتك يكون
النقد الموجه إليك

بقدر أهميتك يكون النقد الموجه إليك

في عام ١٩٢٩، حدثت ظاهرة أثارت موجة استغراب عنيفة فى دوائر التعليم فى طول البلاد وعرضها، وقد قدم رجال التعليم من جميع أنحاء أمريكا ليشاهدوا هذه الظاهرة.

فى عام ١٩٢٩، كان هناك رجل يدعى «روبرت هتشينز» يشق طريقه إلى مدينة «بيل» بعرق جبينه، عمل خادماً فى مطعم، وعمل أيضاً حطاباً، ولم تمر ثمانية أعوام على وصوله إلى المدينة حتى انتخب رئيساً لإحدى الجامعات الكبرى فى أمريكا، وهى جامعة شيكاغو، وهو لم يزل فى الثلاثين من عمره.

قوبل الأمر بصدمة عنيفة واستنكار من رجال التعليم، وتصاعدت موجة من الانتقادات حول هذا الفتى كالسيل الجارف، وصفوه بأنه صغير جداً، قليل الخبرة والتجربة، كما اتهموه بأنه سطحى الآراء التعليمية، حتى إن الصحف شاركت فى الهجوم عليه.

وفى يوم الاحتفال بتعيينه رئيساً للجامعة، قال صديق لوالده: لقد صدمت هذا الصباح، حين قرأت النقد الموجه لولدك فى الصحف.

فأجاب الأب: نعم، إنه نقد لاذع، لكن تذكر أنه بقدر قيمتك يكون النقد الموجه إليك.

فاعلم إذن حين يوجه إليك النقد، أو الضرب، أن ذلك اعتراف بقيمتك وأهميتك، وأن فيه اعترافاً بأنك قمت بشيء فذ لفت الأنظار إليك.

إن الكثيرين من الناس يحصلون على الشعور بالاقتناع حين يشجبون من هم أفضل منهم أو أكثر نجاحاً منهم.

فمثلاً، حين كنت أكتب هذا الكتاب، تلقيت رسالة من سيدة تنتقد فيها الجنرال «وليم بوث» مؤسس جيش الخلاص، وكنت قبل ذلك قد تحدثت فى الراديو أمتدح الجنرال بوث وأثنى عليه. فكتبت لى هذه السيدة تقول: إن الجنرال بوث اختلس ثمانية ملايين دولار من الأموال التى جمعها لمساعدة الفقراء والمساكين.

وفى الواقع هذه التهمة باطلة، ولكن هذه المرأة لم تكن تريد الحقيقة، بل كانت تريد التشفى من رجل أفضل منها بمراحل. وألقيت برسالتها فى سلة المهملات، وشكرت الله على أننى لست زوجها.

إن هذه الرسالة لم تزدنى علماً بالجنرال «بوث»، كما كانت تريد صاحبتها، بل زادتنى علماً بكاتبتها.

قال «شوبنهور»: ذوو النفوس الوضيعة يحصلون على المتعة فى البحث عن أخطاء العظماء من الرجال.

فإذا انتابك القلق من جراء تهمة ألصقت بك، أو نقد وجه إليك، فإليك بهذه القاعدة:

تذكر أن الانتقاد الظالم إنما هو اعتراف ضمنى بقيمتك وأنه بقدر أهميتك وقيمتك يكون النقد الموجه إليك.


الفصل الرابع
كن قوياً
من أن ينال منك النقد

كن قوياً من أن ينال منك النقد

أخبرنى ذات يوم الميجور جنرال « سميدلى بتلر »، الملقب بشيطان الجحيم،وهو من ألمع القواد فى تاريخ البحرية الأمريكية، بأنه فى شبابه كان يتوق للشهرة والسلطة والشخصية القوية، ولهذا كان يضيق صدره لأقل نقد موجه إليه، ويثور لأتفه الأسباب، غير أن الأعوام الثلاثين التى أمضاها فى البحرية غيرت طباعه، وجعلته أقوى من أن ينال منه النقد.

قال لى : كنت عرضة للانتقاد والإهانة، ورميت كالكلب المسعور وكثعلب مراوغ، وطالما شتمنى خبراء فى فن الشتم، فهل أثر بى ذلك؟ كلا، فعندما أسمع إهانة فلا أتلفت لأرى من ينطق بها.

فإذا كان « بتلر » لا يهتم بالنقد، فإنه على نقيض الكثيرين من الذين يأخذون النقد مأخذ الجد، فيصيبهم من فعل ذلك الهم والكدر.

أذكر مرة، منذ سنوات، حين حضر مراسل جريدة « نيويورك صن » إحدى المحاضرات فى معهدى، وإذا به فى اليوم التالى يهاجمنى على صفحات جريدته، وينتقد طريقتى فى أسلوب التدريس، فهل تملك الغيظ منى؟

نعم، اعتبرت ذلك إهانة شخصية، فاتصلت بـ « جيل هودجز » رئيس تحرير الجريدة تليفونياً، وطلبت منه نشر مقالة تذكر الحقائق بدلاً من أن

يملأه بالسخرية والهزء.

برغم أننى كنت معتزماً أن يكون العقاب على قدر الجرم لا أكثر، إلا أننى أشعر بالخجل على ما فعلت، فأنا أدرك الآن أن نصف الذين اشتروا الجريدة لم يروا المقالة، ونصف من قرأها اعتبرها مزاحاً، ومن تمعن فيها نسى كل شئ عنها بعد أسابيع قليلة.

علمت الآن أن الناس لا تفكر بك أو بى، أو يهتمون بما يقال عنا، فهم مشغولون بالتفكير فى أنفسهم، منذ استيقاظهم فى الصباح، حتى نومهم فى المساء، وأن صداعاً خفيفاً يصيبهم لهو كاف بأن يشغلهم عن خبر موتى أو موتك.

وحتى لو أصابنا من الناس كذب وافتراء وطعنات فى ظهورنا علانية أو فى الخفاء، فلا يجب أن نحزن لذلك.

ولنتذكر بدلاً من ذلك، ما حدث للسيد المسيح عليه السلام، لقد خانه واحد من حوارييه الاثنى عشر المقربين لقاء رشوة بسيطة، وتركه آخر حين أحاطت به الأخطار، وأقسم ثالث بأنه لا يعرف المسيح، نعم، أنتوقع نحن خيراً مما نال السيد المسيح.

لقد اكتشفت منذ سنوات أننى رغم عدم قدرتى على إسكات ألسنة الناس عن انتقادى ظلماً وعدواناً، إلا أنه باستطاعتى أن أفعل ما هو خير من هذا، أن أتجاهل نقد الناس ولومهم.

ولنكن واضحين حيال ذلك: فأنا لا أطلب منك أن تتجاهل النقد

تماماً، وإنما أقصد تجاهل النقد الظالم المغرض.

سألت مرة «البانور روزفلت» كيف تواجه النقد؟ والله يعلم كم قاست منه، وربما لديها من الأعداء أكثر من أية امرأة عاشت فى البيت الأبيض.

فأجابتنى بأنها حين كانت شابة، كانت على قدر كبير من الحياء والخوف مما يقوله عنها الناس، وكانت تخشى الانتقاد، حتى إنها قالت ذات مرة لعمتها، شقيقة «ثيودور روزفلت»: أريد أن أعمل كذا وكذا، لكننى أحجم عن ذلك خشية النقد، فماذا تنصحينى؟ ورمتها عمتها بنظرة فاحصة قائلة: لا تهتمى بما يقوله الناس عنك طالما أنك تدركين تماماً أنك على حق.

وقد عملت مسز «روزفلت» بهذه النصيحة فكانت لها سنداً قوياً فى حياتها المستقبلية.

عندما كان «تشارلس شواب» يخاطب طلبة جامعة «برنستون» صرح لهم بأن أهم درس تلقاه فى حياته كان على يد رجل ألمانى عجوز كان يعمل فى مصانعه، هذا الرجل الألمانى العجوز اشتبك مع مجموعة من عمال المصنع فى نقاش حاد حول الحرب، انتهت بإلقائه فى النهر، قال «شواب»: وعندما جاءنى هذا الرجل ملطخاً بالوحل، مبتلاً بالماء، سألته: ماذا فعل للعمال الذين ألقوا به فى النهر؟ فقال: لا شىء، لقد ضحكت!

وقد أعلن السيد « شواب » بأنه اتخذ كلمات الألمانى العجوز شعاراً له منذ ذلك الحين.

تتضح فائدة هذا الشعار حين تصبح هدفاً لنقد ظالم مغرض، فأنت ولا شك قادر على أن تجيب من سيجيب عليك، لكن ماذا يمكنك أن تفعل للرجل الذى يضحك من نقدك له؟

حين تكون عرضة للنقد الظالم المغرض، فتذكر هذه القاعدة:

ابذل قصارى جهدك فى العمل الذى تشعر من داخلك أنه صواب واسدد أذنيك بعد ذلك عن كل ما يلحق بك من لوم اللائمين.

●●●●●


الفصل الخامس
كيف تتخلص من الإرهاق؟

كيف تتخلص من الإرهاق؟

إليك بتلك الحقيقة الهامة: «إن العمل الذهنى بمفرده لا يسبب لك الإرهاق». قد يبدو ذلك سخيفاً، لكن منذ بضعة أعوام، حاول بعض العلماء أن يتعرفوا على مدى احتمال الذهن البشرى للعمل قبل أن يصيبه الإرهاق.

ولقد وجد هؤلاء العلماء أن الدماء المتدفقة من المخ وإليه وهو فى قمة نشاطه، خالية من كل أثر للإرهاق.

فإذا أخذت عينة من دم عامل يشتغل بيديه أثناء قيامه بعمله لرأيتها مليئة بخمائر التعب وإفرازاته، أما إذا أخذت عينة من الدماء المارة بمخ عالم مثل «إينشتين» فلن تجد بها أثراً لخمائر التعب حتى فى نهاية يوم حافل بالنشاط العقلى.

فالمخ قادر على أن يزاول النشاط عشر أو اثنتى عشرة ساعة بقوة لا تضعف ولا يدركها الإعياء، فإذا كان المخ الإنسانى لا يصيبه التعب قط، فما الذى يجعلنا نشعر بالتعب إذن؟

يخبرنا الأطباء النفسيون أن معظم التعب الذى نشعر به ناتج عن مواقفنا الفكرية والعاطفية، وفى ذلك يقول الدكتور «هادفيلد» العالم النفسى الإنجليزى فى كتابه «سيكولوجية القوة»: إن الجزء الأكبر من

الإرهاق الذى نشعر به ناتج عن أصل ذهنى، وفى الواقع أن الإرهاق الناتج عن أصل جسدى هو أمر نادر.

ويذهب الطبيب النفسى الأمريكى «أ. أ. بريل» إلى أبعد من هذا فيقول: إن مائة فى المائة من الإرهاق الذى يشعر به العمال الذين يتطلب عملهم الجلوس المتواصل راجع إلى عوامل نفسية أى عاطفية.

فما هى العوامل العاطفية التى يحس بها العمال بالتعب؟

أهو الفرح؟ أم الراحة؟ كلا، أبداً.

إن السأم والاستياء والشعور بعدم التقدير والقلق، تلكم هى العوامل العاطفية التى تشعر العمال بالإرهاق، الذى بدوره يضعف مقاومتهم الجسدية لأبسط الأمراض ويقلل من إنتاجهم، وتعيدهم آخر اليوم إلى منازلهم وهم مصابون بالصداع العصبى الذى لا سبب عضوى له.

نعم، نحن نشعر بالإرهاق لأن مشاعرنا تسبب لأجسادنا التوتر العصبى.

لقد أشارت إلى ذلك شركة «مترو بوليتان» للتأمين على الحياة فى كتيب عن الإرهاق، قالت فيه: إن العمل الشاق نفسه نادراً ما يسبب الإرهاق الذى لا يمكن شفاؤه بالنوم أو الراحة، وإنما القلق والتوتر والاضطراب العاطفى هى الأسباب الحقيقية للإرهاق وليس العمل الجسدى أو الذهنى هما السبب.

تذكر أن العضلات المتوترة هى عضلات عاملة، أردت أم لم ترد،

فأرحها، ووفر نشاطك لأعمال أهم وأنفع.

كُفَّ الآن عن القراءة حين تكون، وراجع الوضع الذى تتخذه:

هل أنت منكفئ بجذعك على الكتاب؟

هل تشعر بألم فيما بين عينيك؟

هل أنت مسترح فى جلستك على المقعد؟

هل عضلات وجهك مشدودة؟

فإذا لم يكن جسدك مسترخياً بأكمله كدمية قماش قديمة، تكون فى هذه اللحظة تبذل توتراً عصبياً وعضليًّا، أى بمعنى آخر تتسبب فى إحداث تعب عصبى.

فما الذى يدفعك إلى خلق هذا التوتر الذى لا ضرورة له أثناء قيامك بعمل ذهنى؟

يقول «جوسلينى»: لقد وجدت أن السبب الأساسى فى ذلك هو الاعتقاد السائد من أن العمل الشاق يتطلب شعوراً بالجهد وإلا فشل العمل، وفشل المجهود.

ومن ثم فإننا ننحنى بجذوعنا، أو نشد عضلاتنا، أو نرجع بأكتافنا إلى الوراء داعين عضلاتنا لكى تشعرنا بالمجهود الذى نبذله وهو إحساس لا أهمية له مطلقاً.

إليك حقيقة مذهلة: إن ملايين الناس الذين يبخلون بأموالهم، ويحرصون عليها، يتجهون إلى فقد حيويتهم دون اكتراث، فأيهما أحق

بأن نحرص عليه: المال أم الصحة؟

فما علاج هذا الإرهاق العصبى؟

الاسترخاء.

تعلَّم أن تسترخى أثناء قيامك بعملك، ولا تحسب أن هذا الأمر أمر سهل، فقد يحتاج ذلك إلى أن تغير عادات حياتك.

يقول «وليم جيمس»: إن ما يشعر به الأمريكيون من توتر، وحدة المزاج، ناتج عن عادة لا أكثر ولا أقل.

فالتوتر عادة، والاسترخاء هو عادة، والعادات السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات نافعة.

كيف تسترخى؟ هل تبدأ بذهنك أولاً، أم تبدأ بأعصابك؟

فلا تبدأ بأيهما، بل أبدأ بعضلاتك.

دعنا نحاول ذلك، لنتخذ عينيك موضوعاً للتجربة، اقرأ هذا المقطع بعناية، فإذا وصلت إلى نهايته، استند بظهرك إلى ظهر مقعدك، وأغمض عينيك، وقل لعضلات عينيك فى هدوء:

استرخى، كفى عن التوتر، استرخى، وكرر فى ذهنك هذه الأوامر لمدة دقيقة واحدة.

ألا تلاحظ بعد مرور ثوان قليلة أن عضلات عينيك بدأت فى الاسترخاء؟ ها أنت فى دقيقة واحدة قد توصلت إلى السر الأعظم فى فن الاسترخاء، وبإمكانك بعد هذا أن تكرر الأمر نفسه مع عضلات فكيك

ووجهك وعنقك وكفيك وجسدك جميعاً، لكن العضو الأهم هو العين.

يقول الدكتور «إدموند جاكسون» رئيس جامعة شيكاغو: إذا استطعت إرخاء عضلات عينيك، تستطيع أن تزيل توتر الجسد كله، وسبب ذلك يعود إلى كون العينين تستهلك ربع النشاط العصبى الذى يستهلكه الجسد كله، وهذا أيضاً هو السبب فى أن الكثيرين ممن يتمتعون بنظر جيد يعانون من ألم فى أعينهم، دون أن يعرفوا أن السبب فى ذلك هو توتر عضلاتها.

تقول «فيكى باوم» الروائية الشهيرة: إنها حين كانت طفلة، قابلت رجلاً عجوزاً علمها أحد أهم الدروس التى تعلمتها فى حياتها.

كانت قدمها قد زلت فسقطت على الأرض، وجرحت ركبتاها، وأصيبت فى معصمها، فالتقطها الرجل العجوز الذى كان يعمل فى شبابه مهرجاً فى السيرك، وهو يقول لها: إن السبب فى أنك سقطت وجرحت هو أنك لا تعرفين كيف تسترخى، كان يجب أن ترخى عضلات جسمك كارتخاء جورب قديم، تعال معى لأريك كيف تفعلين ذلك؟

وأخذ العجوز يعلمها كيف تسقط دون أن يصيبها أذى لو أنها أرخت عضلات جسمها كاسترخاء جورب معلق على حبل.

إن فى إمكانك أن تسترخى أينما كنت، وكل ما عليك هو ألا تبذل

جهداً فى سبيل هذا الاسترخاء، فالاسترخاء ليس مجهوداً يبذل، وإنما هو التوقف التام عن كل مجهود، وابدأ الاسترخاء دائماً باسترخاء عضلات عينيك ووجهك.

وإليك خمسة مقترحات تساعدك على الاسترخاء:

١- اقرأ أحد أشهر الكتب التى تدور حول هذا الموضوع، وهو كتاب الدكتور «دافيد هارولد فنك» وعنوانه «التخلص من التوتر العصبى».

٢- استرخ أينما كنت، اترك جسدك يسترخى تماماً كما يتراخى الجورب القديم أو كقطعة صغيرة تنام فى الشمس.

٣- اعمل ما شئت من الوقت، على أن تراعى الاسترخاء فى جلستك.

٤- راجع نفسك أربع أو خمس مرات فى اليوم، قل فى نفسك:

* هل أجعل عملى أكثر صعوبة مما هو عليه؟

* هل أستخدم فى عملى عضلات من جسدى لا علاقة لها بهذا العمل إطلاقاً؟ فإن هذا سيساعدك على تكوين عادة الاسترخاء.

٥- اختبر نفسك ثانية فى نهاية اليوم، وذلك بسؤالها:

هل أنا متعب؟

فإذا كنت متعباً، فليس هذا بسبب المجهود الذى بذلته، وإنما بسبب الطريقة التى بذلت بها المجهود.

يقول الدكتور «دانيل جوسلين» عندما أشعر بالتعب، أو بتوتر فى

الأعصاب، في نهاية يوم من الأيام، أعرف تماماً أن مجهود ذلك اليوم لم يكن ذو فعالية بالنسبة للكم والكيف على السواء.

ولو أن كل شخص عرف هذا الدرس، لانخفضت نسبة الوفيات التى سببتها أمراض التوتر العصبى، كما أننا سنتوقف عن ملء مستشفياتنا ومصحاتنا كل يوم بمرض الإرهاق والقلق.




الفصل السادس
اتبع فى عملك هذه العادات
تتجنب الإرهاق والقلق

اتبع فى عملك هذه العادات تتجنب الإرهاق والقلق

حتى تتجنب الإرهاق والقلق فى عملك :

١ - لا تترك على مكتبك أوراقاً باستثناء تلك التى تتعلق بعملك الحالى :

« رولاندوليمز » رئيس شركة سكك حديد شيكاغو قال :

إن إزالة أكوام الأوراق غير اللازمة من فوق المكتب سيجعلنا نحس بالفرق الكبير فى الإنتاج .

على سقف مكتبة الكونجرس فى واشنطن نقشت خمس كلمات للشاعر « بوب » هى : النظام هو قانون السماء الأول .

أخبرنى صاحب جريدة تصدر فى « نيو أورليانز » أنه عندما رتبت له سكرتيرته المكتب ، عثر على آلة كاتبة كانت قد فقدت منذ سنين كانت مغمورة بين أكوام الأوراق الموجودة على سطح مكتبه .

تكفى نظرة واحدة إلى مكتب تغطيه الرسائل والملفات والتقارير والمذكرات لخلق التوتر والإزعاج والقلق ، كما أن تأدية أكثر من عمل فى وقت واحد لن يصيبك بالإرهاق والتعب وحسب ، بل بضغط الدم المرتفع ، واضطرابات القلب ، وقرحة المعدة ، أيضاً .

٢- أنجز الأهم فالمهم:

قال « هنرى دوفترى » مؤسس شركة خدمات المدن: شيئان لا يشتريان بالمال: القدرة على التفكير، والقدرة على القيام بالأشياء بحسب ترتيبها فى الأهمية.

صرح « تشارلى لكمان » الذى أصبح بعد اثنتى عشرة سنة من الشقاء رئيساً لشركة « بيسودنت » براتب قدره مائة ألف دولار فى العام، بأن معظم نجاحه يعود إلى هاتين المقدرتين اللتين قال عنهما « دوفترى » إنهما لا تشتريان بالمال.

كان « لكمان » يستيقظ فى الخامسة صباحاً ليضع لنفسه برنامج يومه وفقاً لقاعدة الأهم فالمهم.

ومن واقع تجاربى أرى أن المرء لا يستطيع فى معظم الأحوال إنجاز الأعمال وفقاً لأهميتها ، لكن وضع برنامج مرتب بقدر المستطاع من حيث درجة الأهمية، أفضل بكثير من إنجاز الأعمال دون تخطيط مسبق.

الكاتب « جورج برنادشو » لو لم يكن يطبق برنامجاً وفق قاعدة الأهم فالمهم، لربما فشل وقضى حياته كلها صرافاً فى بنك، وكان يتصدر برنامجه اليومى كتابة خمس صفحات، وقد أوصله إصراره على تنفيذ هذا البرنامج إلى ما كان ينشده.

٣- إذا كنت تواجه مشكلة، قم إلى حسمها على الفور، لا

تؤجل اتخاذ قرار تستطيعه اليوم إلى غد :

أخبرني تلميذي « هـ.ب هاول »، أنه حين كان عضواً في مجلس إدارة شركة الولايات المتحدة للفولاذ، رأى أن الكثير من المسائل المعروضة للبحث لا يتم اتخاذ قرار فيها إلا في القليل منها، فطلب أن تطرح المسائل على المجلس واحدة فواحدة، ولا تطرح مسألة جديدة حتى يتم البت في المسألة التي تسبقها. وأخذ المجلس برأي « هاول » وكانت النتيجة أنه تمت معالجة جميع المسائل التي طال بحثها وتأجيلها، ولم يعد هنالك شعور بالقلق نحو مشكلات لم تتم معالجتها.

٤- تعود كيف تنظم وتفوض وتشرف :

رجال أعمال كثيرون يدفعون بأنفسهم إلى القبر قبل الأوان لأن كل منهم لا يعرف أبداً كيف يسند للآخرين بعض مسؤولياته؛ ولأنهم يصرون على القيام بجميع الأعمال بمفردهم.

نعم إنه من الصعب إلقاء المسؤوليات على عاتق الغير خاصة إذا كان هذا الغير غير كفء لها، ومع ذلك، يجب أن يقوم رجل الأعمال بذلك لكي يتجنب القلق والتوتر.

فالرجل الذي يؤسس عمل ولا يعرف كيف ينظم ويفوض ويشرف غالباً ما تراه.

وهو في الخمسينيات من عمره أشبه بكهل من فرط ما أصابه من القلق والتوتر.


الفصل السابع
كيف تتخلص من الملل؟

كيف تتخلص من الملل؟

يعد الملل عاملاً أساسياً بين العوامل المؤدية للملل، فمثلاً « أليس » والتى تشتغل على الآلة الكاتبة، لا تشعر بالإرهاق والإعياء إلا عند عودتها إلى منزلها فى نهاية اليوم، وتذهب إلى فراشها دون أن تنتظر العشاء، ذات مرة بعد توسلات أمها اضطرت للجلوس إلى المائدة وكان الإعياء لا يزال واضحاً على وجهها، حتى رن جرس الهاتف وكان المتحدث صديقها يدعوها لقضاء السهرة معاً والرقص، وفجأة لمعت عيناها، ودب النشاط فى أطرافها، وفى لحظات كانت داخل غرفتها ترتدى ثوبها الأزرق الجميل، وتخرج مسرعة من المنزل، لقد ظلت ترقص وتمرح وتلهو حتى الثالثة صباحاً، وحين عادت إلى المنزل، لم تكن هى تلك الفتاة التى ألفناها قبل ساعات ثمانى، لم تكن مرهقة أبداً بل كانت فرحة جدًّا حتى إنها لم تستطع النوم.

بالتأكيد لم تكن « أليس » قبل ثمان ساعات فقط تدعى الإعياء والإرهاق بل كانت بالفعل كذلك، لكن كان سبب تعبها ضجرة من عملها، وربما ضجرت من الحياة، وهنالك الملايين مثلها، وربما أنت واحد منهم.

من الحقائق المعروفة أن الإصابة بالإرهاق تأتى نتيجة الإجهاد الذهنى

أكثر من أى مجهود جسدى يبذل .

نشر الدكتور « جوزيف بارمال » بمجلة أرشيف علم النفس مقالاً عن بعض تجاربه التى أجراها لمعرفة أثر الملل فى الإصابة بالإرهاق . . ومن بينها كانت سلسلة من الامتحانات عقدها لبعض طلبته فى مواد تصعب عليهم، وكانت النتيجة أن الطلاب شعروا بالتعب والنعاس، وبعضهم اشتكوا من صداع ألم بهم، وآخرون اشتكوا من ألم فى العينين، وشكا فريق ثالث من ألم فى معدته .

لم تكن آلامهم مجرد أوهام، فقد أظهرت فحوصات خضع لها أولئك الطلاب أثناء تأدية الامتحانات، أن ضغط الدم واستهلاك الأوكسجين ينقص حين يشعر الإنسان بالملل، فإن زال الملل عادت عمليات الجسم إلى طبيعتها .

ونادراً الشعور بالملل أثناء القيام بأمر يحلو لنا، فذات مرة قضيت عدة أيام فى آجام كندا المنتشرة حول « بحيرة لويز » أمارس هواية الصيد على طول شاطئ « خيج كورال » وقد سلكت طريقاً مليئاً بالأشجار التى تسد الطريق، ولكنى بعد مضى ثمانية أيام على تلك الحال، لم أشعر بالإرهاق قط . وذلك لأننى كنت محباً لهذا العمل .

ولو كان الصيد سبب لى الملل، كنت سأشعر بالإرهاق مما بذلت من مجهود شاق على ارتفاع سبعة آلاف قدم من سطح البحر .

الدكتور « إدوارد ثورندايك » من جامعة كولومبياس توصل من خلال

تجاربه إلى أن الملل هو السبب الأصيل فى نقص إنتاج الفرد . . فعندما كان يجرى تجاربه على القلق، أغرى الشباب بالبقاء يقظين أسبوعاً كاملاً تقريباً، وذلك بأنه يسند إليهم بعض الأعمال التى تحلو لهم .

فالنشاط يكون حيث تكون المتعة فى العمل، وتزداد القدرة على بذل الجهد، فقد ترهق من المشى عشرة أمتار برفقة زوجة نكدية تختلق لك المشكلات صباح ومساء، فى حين يخف عليك أن تمشى أميالاً برفقة من يبادلك الحب والود .

وإذا أردت أن تعرف ما يجب أن تفعله انظر إلى ما فعلته « تكسبا » التى كانت تعمل على الآلة الكاتبة فى إحدى شركات البترول، كانت مكلفة بملأ استمارات مطبوعة بالأرقام والإحصاءات وهو ما يحتاج منها إلى عمل أياماً من كل شهر، وكان هذا العمل يصيبها بالملل، فقررت يوماً تحويل هذا العمل الكريه إلى عمل ممتع مسلٍّ .

فأخذت تجرى منافسة يومية مع نفسها، كانت تعتزم إنجاز عدد استمارات أكبر من التى ملأتها فى اليوم السابق، وهكذا كانت فى كل يوم تتفوق على نفسها، وتبذل مجهوداً يفوق بكثير مجهود اليوم السابق، وكانت النتيجة أن انتهت من هذه الاستمارات الكريهة أكثر من أية كاتبة أخرى فى الشركة، لم تجن من وراء ذلك ترقية أو المدح والثناء أو زيادة فى دخلها، لكنها حظيت بالسعادة التى جنبها الإرهاق الناتج من الملل، ومنحها راحة ذهنية، وإقبالاً على العمل .

هذه القصة ليست من وحى الخيال لأننى تزوجت من هذه الفتاة.

إذا كنت ترى أن عملك كريهاً، وليس بمقدورك جعله مسليًّا حقاً ولا ممتعاً فعلاً، فأقبل عليه « كما لو كان » ممتعاً، مع مرور الوقت ستجده ممتعاً بالفعل.

« كما لو كان »، فلسفة يعترف بها علم النفس الحديث ويؤمن بها، فالعالم النفسى « وليم جيمس » نصحنا بالظهور كما لو كنا شجعاناً، فتأتينا الشجاعة، أو نتصرف كما لو كنا سعداء، فتغرقنا السعادة.

الفلسفة ذاتها جربها « هـ.ف كالتنبورن » المحلل الشهير للأخبار، أخبرنى أنه عندما كان فى سن الثانية والعشرين، عبر المحيط الأطلسى على متن سفينة لنقل المواشى، كان يطعم ويسقى المواشى، حتى نزل بإنجلترا وهناك تجول بأرجائها وبلداتها على دراجة، ووصل إلى باريس جائعاً ومفلساً، ولم يكن أمامه سوى رهن آلة التصوير مقابل خمسة دولارات دفعها أجراً لإعلان نشره فى الطبعة الفرنسية من صحيفة « نيويور هيرالد » يطلب عملاً، فاشتغل مندوباً بالعمولة، وبدأ يطرق منازل أهل باريس وهو لايعرف من اللغة الفرنسية حرفاً واحداً ومع ذلك، فقد جنى خمسة آلاف دولار عمولة فى السنة الأولى حتى صار واحداً من أنجح البائعين فى فرنسا كلها.

فكيف أصبح بائعاً ناجحاً مع جهله باللغة الفرنسية؟

كان يطلب من رئيسه كتابة العبارات التى يحتاجها فى عملية البيع،

ثم يحفظها عن ظهر قلب، وحين يقرع أحد الأبواب، تجيب ربة المنزل عليه، وهنالك تخرج من فم « كاتنبورن » العبارات المحفوظة فى لهجة غير مألوفة مضحكة، ثم يعرض عليها بضاعته، وحين تسأله سؤالاً، يهز كتفه ويقول : أنا أمريكى ولا أجيد الفرنسية، ثم يخلع قبعته ويشير للسيدة بداخلها إلى ورقة العبارات المحفوظة التى أسمعها إياها، فتضحك ربة المنزل، ويضحك هو معها، ويعرض عليها المزيد من البضاعة.

ولقد أخبرنى « كالتنبورن » بأن ذلك العمل لم يكن هيناً، وأن سبب نجاحه هو تصميمه على جعل عمله مثيراً، فكان كل صباح يقف أمام المرآة يتحدث إلى نفسه قائلاً : « كالتنبورن »، عليك أن تفعل ذلك إذا أردت أن تعيش، وطالما أن عليك فعل ذلك، لِمَ لا تسعد به؟ لماذا لا تتخيل نفسك فى كل مرة تطرق فيها باب أحد العملاء أنك تمثل على خشبة المسرح، وأن سكان المنزل هم الجمهور؟ لماذا لا تضع كل حماسك لأداء هذا العمل؟

وعندما سألت السيد « كاتنبورن » : هل من نصيحة يود تقديمها للشاب المتوق للنجاح؟

قال : نعم، تحدثوا مع أنفسكم كل صباح كما كنت أفعل، ففى ذلك تدريب ذهنى يدفعنا للعمل.

فهل التحدث إلى نفسك كل يوم أمر سخيف طفولى؟ كلا، بل العكس لأن ذلك هو أساس علم النفس الحديث.

إن حياتنا من صنع أفكارنا وخواطرنا، وأنت بحديثك إلى نفسك كل صباح، يمكنك أن توجه نفسك للتفكير بأفكار الشجاعة والسعادة والقوة والطمأنينة، وبحديثك إلى نفسك عن الأشياء التى تستحق أن تشكر الله عليها، تملأ عقلك بخواطر السعادة والبهجة.

فإذا ملأت ذهنك بالأفكار الصحيحة، كان فى إمكانك أن تسعد بأى عمل مهما يثقل عليك.

تذكر أن استمتاعك بعملك يزيل عنك القلق، وعلى المدى الطويل قد يتضاعف.

حظك من السعادة فى الحياة فربما يوفر لك الترقية وزيادة فى الدخل.

●●●●●

الفهـــــرس

الباب الثالث

الباب الرابع

●●●●●



القاهرة : ٤ ميدان حليم خلف بنك فيصل
شارع ٢٦ يوليو من ميدان الأوبرا ت : ٠١٠٠٠٠٤٠٤٦ - ٢٧٨٧٧٥٧٤
www.gwbook.net
E-mail:tokoboko_5@yahoo.com



إخراج فني وكمبيوتر
بانوراما قنديل للفنون
٠٤٠/٢٢٤١٣٢٩ - ٠١٦٨٣٥٣١٩٩

فن التعامل مع الناس

في هذا الكتاب

- لا تتعجل في محاسبة الناس
- السر الأعظم في معاملة الناس
- كيف تجعل الناس يحبونك ؟
- الطريقة الأكيدة لخلق الأعداء
- أقصر الطرق إلى تفكير الناس
- طريقة سقراط
- كيف تحصل على روح التعاون؟
- نداء يستحوذ على الجميع
- كيف تنتقد وتسلم من الكراهية؟
- من منا بلا خطيئة
- دع الشخص الآخر يحتفظ بماء وجهه
- اعرف نفسك وكن نفسك
- أتبيع ما تملك في مقابل بليون دولار
- بقدر أهميتك تكون النقد الموجه إليك
- كن قويا من أن ينال منك النقد
- كيف تتخلص من الإرهاق؟
- كيف تتخلص من الملل؟



مكتبة جزيرة الورد
القاهرة : ٤ ميدان حليم خلف بنك فيصل
ش ٢٦ يوليو من ميدان الأوبرا ت : ٠١٠٠٠٠٤٠٤٦ ـ ٢٧٨٧٧٥٧٤
www.gwbook.net
E-mail:tokoboko_5@yahoo.com